

## Course outline

### หลักสูตร: เทคนิคการสื่อสารข้ามสายงาน

#### (Cross functional communication)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

วิทยากรประจำ KCT Academy

#### หลักการและแนวคิด

การสื่อสารข้ามสายงานที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการทำให้หน่วยงานของคุณสามารถทำงานร่วมกันเป็นหน่วยที่เหนียวแน่นโดยไม่คำนึงถึงขนาดขององค์กรของคุณ อย่างไรก็ตาม เป็นเรื่องปกติที่ธุรกิจจำนวนมากจะต้องเผชิญกับความตึงเครียด เนื่องจากสมาชิกในทีมแต่ละคนให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของแผนกโดยไม่รู้ตัวมากกว่าความต้องการในภาพรวมขององค์กร

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบเพื่อให้ความรู้ การถ่ายทอดกรณีศึกษาในการประยุกต์ใช้วิธีที่สามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารข้ามสายงานของธุรกิจได้ โดยวิทยากรที่มีประสบการณ์ความสำเร็จในการนำแนวคิดในการใช้บริหารองค์กรให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเปิดมุมมองเกี่ยวกับโอกาสให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

#### วัตถุประสงค์

1. พัฒนาเพื่อให้เกิดความเข้าใจวิธีการการสื่อสารข้ามสายงานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ปฏิบัติงาน
2. ทำให้ผู้เรียนสามารถลงมือปรับปรุงการสื่อสารข้ามสายงานเพื่อให้งานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ต้องการบรรลุได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ทำให้ทุกคนใช้ศักยภาพร่วมกันได้อย่างมีเต็มที่ ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ปฏิบัติ

#### เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

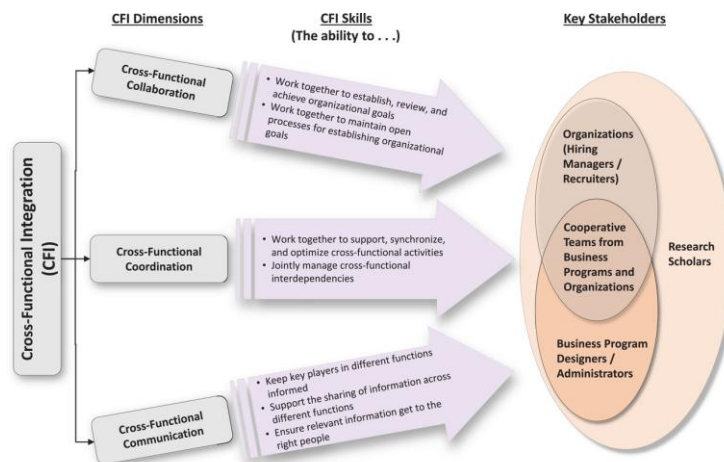
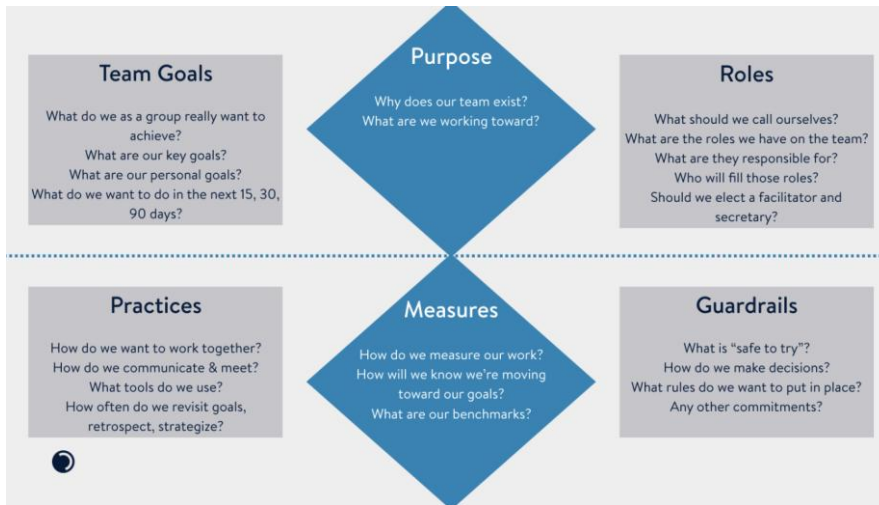
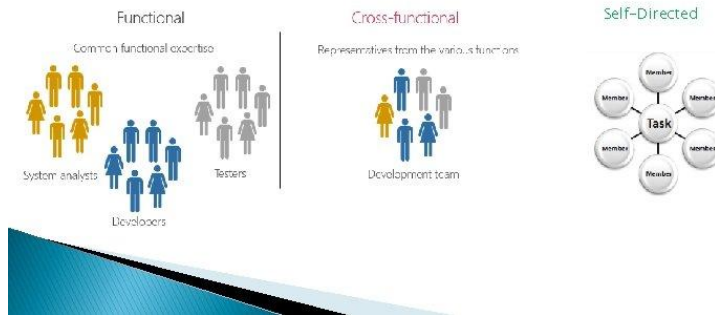
ช่วงเวลา	เนื้อหา
09.00 - 10.30	<p>การสื่อสารข้ามสายงาน คืออะไร</p> <p>ขั้นตอนการสื่อสารข้ามสายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• บทบาทของผู้นำที่มีต่อกระบวนการสื่อสาร ประสิทธิภาพ<ul style="list-style-type: none"><li>- วางแผนและการสื่อสารข้ามสายงานดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย</li><li>- จัดระเบียบสมาชิกในทีมที่เหมาะสมสำหรับงานที่ต้องการ</li></ul></li></ul> <p><b>Workshop : Communication Leader Role Canvas</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การกำหนดและพัฒนาเป้าหมายเพื่อการทำงานข้ามสายงานร่วมกัน             <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักการการกำหนดเป้าหมายแบบรวมศูนย์ (Unified goals)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Workshop : Setting and achieving goals together</b> ฝึกการตั้งเป้าหมายแบบรวมศูนย์</p>
10.45 – 12.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>● หลักการรวบรวมทีมที่เหมาะสมกับภารกิจ             <ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวทางการกำหนดบทบาทและการมีส่วนร่วมเพื่อทำงานข้ามสายงานให้เสร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Workshop : Who 'd involve in this project</b> ระดมความคิดกำหนดบทบาทและการมีส่วนร่วมเพื่อทำงานข้ามสายงาน</p>
13.00 – 14.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>● หลักการการสร้างกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเด็น/ปัจจัยที่ก่อกวนที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารข้ามสายงาน</li> <li>- หลักการออกแบบมาตรการรับมือที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้น</li> <li>- การบังคับใช้มาตรฐานเพื่อให้มีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอเพียงพอที่จะสนับสนุนความสมบูรณ์ของโครงการหรือภารกิจที่รับผิดชอบ</li> </ul> </li> </ul>
14.45 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>● หลักการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมข้ามสายงาน             <ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวทางการสร้างแผนการพัฒนาเพื่อให้กิจกรรมข้ามสายงานทั้งหมดบรรลุผลสำเร็จ</li> <li>- การตรวจสอบและการประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารข้ามสายงานของคุณจะมี</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Workshop : ฝึกสร้างแผนการพัฒนาการสื่อสารเพื่อให้กิจกรรมข้ามสายงาน</b></p>

# Theory บางส่วนที่นำมาใช้

## Types of Teams

Functional  
 Cross-Functional  
 Self-Directed



## หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- ผู้บริหาร
- หัวหน้างาน
- ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
- พนักงานทั่วไป

## สถานที่อบรม

ลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการ

## ระยะเวลาดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตร

การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 1 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม ความท้าทายหรือวาระที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน (ตามความเหมาะสม)

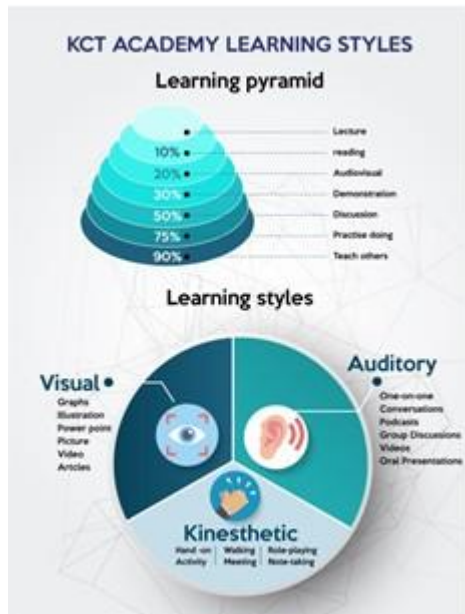
## วิธีการดำเนินหลักสูตร

1. เพื่อให้การถ่ายทอดองค์ความรู้สามารถนำไปสู่ประโยชน์ต่อองค์กรและสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจของแต่ละองค์กร เนื้อหาหลักสูตรจะได้รับการออกแบบให้เหมาะสมและตามความต้องการเฉพาะของแต่ละองค์กร (Customized) โดยดำเนินการจัดอบรมภายในองค์กร (In House Training) ในวันและเวลาที่องค์กรสะดวกและบุคลากรมีความพร้อมในการเข้าอบรมอย่างพร้อมเพรียง
2. เน้นรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการควบคู่กับทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง เพื่ออธิบายประมวลสรุปให้บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจและมีทักษะเบื้องต้นเพียงพอในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป

## แนวทางการสอนและรูปแบบการเรียนรู้

แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 40 : ปฏิบัติ 60

บรรยาย	ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด	ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ	เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น
การเสวนาตีความ	วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้



- ✦ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- ✦ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง
- ✦ วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผ่านกระบวนการสอนแบบกลุ่มหรือ Group Coaching ด้วยวิธีการถามตอบและค้นหาคำตอบร่วมกันระหว่างวิทยากรและผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการตั้งคำถามและหาคำตอบและรู้คิดด้วยตนเองสามารถพัฒนาประยุกต์เทคนิคและเครื่องมือไปใช้ได้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง และนำไปสู่การนำไปปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ