

COURSE
12

เทคนิคการสื่อสาร และสร้างความไว้วางใจในการทำงาน

Trust-Building Communication Skills

หลักการและเหตุผล

ปัญหาที่ซับซ้อนมักเกิดจากความเชื่อมโยงระหว่างบุคคล หน่วยงาน กระบวนการ และปัจจัยต่าง ๆ ภายในระบบ การแก้ไขปัญหาเฉพาะจุดจึงอาจก่อให้เกิดผลกระทบที่ไม่คาดคิดในส่วนอื่น หลักสูตรนี้มุ่งพัฒนาความสามารถในการมองภาพรวม วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล และออกแบบแนวทางแก้ไขที่คำนึงถึงผลกระทบต่อระบบโดยรวม

© 2026 KCT Academy

© 2026 KCT Academy

KCT ACADEMY
ศูนย์อบรม และ พัฒนาศักยภาพบุคลากร เคซีที

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้เทคนิคการฟังและตั้งคำถามเพื่อสร้างความเข้าใจ สื่อสารอย่างชัดเจนและเหมาะสม ให้ Feedback เชิงสร้างสรรค์ และจัดการบทสนทนาที่มีความเห็นต่างหรือความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ



เนื้อหาหลักสูตร

Module 1

Communication & Trust

- ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับความไว้วางใจ
- พฤติกรรมการสื่อสารที่ส่งเสริมหรือทำลายความเชื่อมั่น
- การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและเคารพผู้อื่น

Module 2

Active Listening & Powerful Questioning

- เทคนิค Active Listening
- การฟังเพื่อเข้าใจความต้องการและความกังวล
- การตั้งคำถามเพื่อเปิดมุมมองและสร้างความเข้าใจร่วมกัน

Module 3

Constructive Feedback

- หลักการให้ Feedback ที่เน้นพฤติกรรมและผลกระทบ
- เทคนิค Situation–Behavior–Impact (SBI)
- การรับ Feedback และตอบสนองอย่างสร้างสรรค์

Module 4

Difficult Conversations & Trust Building

- การเตรียมตัวก่อนสนทนาเรื่องยาก
- การสื่อสารเมื่อมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน
- การจัดการอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างสนทนา
- การสร้างข้อตกลงและติดตามผลหลังการสื่อสาร

© 2026 KCT Academy

Workshop

- Trust Conversation Simulation – ฝึกสถานการณ์การให้ Feedback การสื่อสารเรื่องยาก และการสร้างข้อตกลงร่วมกัน

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- ผู้เรียนสามารถสื่อสารอย่างชัดเจน รับฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจ จัดการบทสนทนาที่ยากได้อย่างสร้างสรรค์ และส่งเสริมความไว้วางใจในการทำงาน



© 2026 KCT Academy