

## Effective Communication Strategy

(กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ)

ระยะเวลาอบรม จำนวน 1 วัน (รวม 6 ชั่วโมง) อบรมเวลา 09.00 - 16.00 น.

### หลักการและเหตุผล

การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญต่อทุกคนในองค์กรเป็นอย่างมาก หากคนภายในองค์กรมีความสามารถในการสื่อสาร หรือมีทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ เพราะสามารถใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยในการสร้างความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นกับทุกคนภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการสื่อสารในองค์กรที่ดีมีประสิทธิภาพ จึงเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำงานอย่างหนึ่งของทุกคนในองค์กร ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญและปรับปรุงพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

หลักสูตรนี้ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสื่อสารภายในองค์กร ได้เรียนรู้กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ สามารถวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

### วัตถุประสงค์หลักสูตร

1. เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพภายในองค์กร
2. เรียนรู้แนวคิดขบวนการและองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กร
3. สามารถวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันได้

### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

1. ผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงานและบุคลากรในองค์กรทุกระดับ
2. ผู้สนใจทั่วไป

### รูปแบบการอบรมสัมมนา

บรรยาย, ระดมสมอง, กิจกรรมเกม, จำลองสถานการณ์, กรณีศึกษา



## หัวข้ออบรมสัมมนา

### 1. แนวคิดและความหมายของการสื่อสาร

- ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร
- ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร
- ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

### 2. องค์ประกอบของการสื่อสาร

- การสื่อสารในภาวะปกติ (Normal Communication) ด้วยหลัก SMCRF  
: ผู้ส่งสาร (Sender), ข้อสาร (Message), ช่องทางการสื่อสาร (Channel)  
: ผู้รับสาร (Receiver), การตอบกลับ (Feedback)
- การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) ด้วยหลัก 5W1H  
: What? Who? Where? When? Why?  
: How?
- สิ่งรบกวนในการสื่อสาร (Noise Communication)  
: สิ่งรบกวนทางกายภาพ (Physical Noise)  
: สิ่งรบกวนทางจิตใจ (Psychological Noise)

### 3. รูปแบบของการสื่อสาร

- การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to face Communication)
- การสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า (Interposed Communication)

### 4. ระดับของการสื่อสาร (Levels of Communication)

- การสื่อสารระดับตัวเอง (Intra-personal Communication)
- การสื่อสารระดับบุคคล (Inter-personal Communication)
- การสื่อสารระดับกลุ่ม (Group Communication)  
: ระดับกลุ่มย่อย (Small-group Communication)  
: ระดับกลุ่มใหญ่ (Large-group Communication)
- การสื่อสารระดับองค์กร (Organizational Communication)
- การสื่อสารระดับมวลชน (Mass Communication)
- การสื่อสารระดับประเทศ (International Communication)



## 5. ทิศทางในการสื่อสาร (Direction Communication)

- การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)
- การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)
- การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication)

## 6. วิธีการสื่อสาร (Method Communication)

- การสื่อสารทางเดียว (One Way Communication)
- การสื่อสารสองทาง (Two Way Communication)
- การสื่อสารแบบผสม (Mix Way Communication)

## 7. ภาษาในการสื่อสาร (Language Communication)

- Verbal Communication (การสื่อสารด้วยวจนภาษา)
- Non-Verbal Communication (การสื่อสารด้วยอวจนภาษา)

## 8. กลยุทธ์การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication)

- กลยุทธ์การใช้เครื่องมือ DISC เพื่อสื่อสารกับผู้ที่มีพฤติกรรมบุคลิกภาพ 4 ประเภท
  - : การวิเคราะห์พฤติกรรมของคนแต่ละประเภทตามหลัก D-I-S-C
  - : การสื่อสารที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของคนแต่ละประเภทตามหลัก D-I-S-C
- กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อติดต่อประสานงานผ่านทาง Email, Line@, Facebook Messenger
- กลยุทธ์การสื่อสารข้ามสายงาน (Cross Functional Communication) อย่างมีประสิทธิภาพ
- กลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน
- กลยุทธ์การบริหารจัดการเมื่อเกิดความเครียดในการสื่อสาร (Communication Stress)
  - : การจัดการการสื่อสารทางด้านอารมณ์ (EQ : Emotion Quotient)
  - : การจัดการการสื่อสารทางการเผชิญกับความยากลำบาก (AQ : Adversity Quotient)
- กลยุทธ์ในการสื่อสารทางด้านจริยธรรม (ผิดหรือไม่...หากจะพูดโกหก)
- จริยธรรมในการสื่อสารยุคสื่อใหม่ (Communication Ethics in the New Media Age)

