

## Development of Communication Skills and Communication Management Processes in the Organization Effectively:

ITM123

### การพัฒนาทักษะการสื่อสาร และกระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

#### หลักการและเหตุผล:

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เป็นยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญ ทำให้วิถีชีวิตของผู้คนทั่วโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านการสื่อสาร ผู้คนทั่วโลกมีการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้นและเกิดขึ้นตลอดเวลาโดยมีสื่อออนไลน์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้นการสื่อสารในยุคปัจจุบันจึงต้องประสานกันระหว่างทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยี การบริหารจัดการการสื่อสารองค์กรในปัจจุบัน หากองค์กรใดมีความใส่ใจให้ความสำคัญด้านการสื่อสารขององค์กร สามารถพัฒนากระบวนการสื่อสารและเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น มีความสร้างสรรค์ ถูกต้องแม่นยำ เพียงพอ เกิดความพึงพอใจ ลดความขัดแย้ง สิ่งเหล่านี้ย่อมเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันให้กับองค์กร และสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน

ปัญหาที่มักพบในองค์กรส่วนใหญ่ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรขาดความตระหนักและไม่ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารขององค์กร ละเลยการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับบุคลากรขององค์กร จนส่งผลให้การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรขาดประสิทธิภาพ ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็นหรือทัศนคติ เกิดความผิดพลาด สับสน เข้าใจไม่ตรงกัน เหลือมล้ำ ข่าซอ้น สร้างความรู้สึกที่ไม่ดีระหว่างผู้รับสารกับผู้ส่งสาร จนกลายเป็นความขัดแย้ง เกิดการฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานจนเกิดความล้มเหลวและเกิดผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

อย่างไรก็ตาม หากผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับขององค์กร ได้ตระหนักถึงความสำคัญ ร่วมมือกันพัฒนากระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารขององค์กร และพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้ความเข้าใจในแนวทางที่ถูกต้องไปฝึกฝนและปฏิบัติอย่างจริงจัง จนสามารถตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบของการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้อย่างทันท่วงที เช่น ในกรณีที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจสื่อสารโดยเร่งด่วนเมื่อเกิดการความขัดแย้งและการต่อต้านจากบุคลากร ผู้บริหารจะใช้การสื่อสารเพื่อประสานความเข้าใจและสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรได้อย่างไร หากผู้บริหารสามารถตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบของการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ย่อมจะสามารถลดปัญหาความขัดแย้ง ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้เกิดความร่วมมือกันในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และด้วยในสถานการณ์ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ต่างตื่นตัวและเร่งสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถแสดงทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อผลักดันให้องค์กรก้าวสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายผู้บริหารองค์กรเป็นอย่างมาก และสิ่งเริ่มต้นที่ผู้บริหารองค์กรแห่งนวัตกรรมควรให้ความสำคัญ ก็คือคน เพราะคนเป็นจุดเริ่มต้นของความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรต้องมีบทบาทในการสนับสนุนการสื่อสารทางความคิดหรือทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรม ให้บุคลากรขององค์กรช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการติดต่อประสานงานที่ดีมีประสิทธิภาพระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานประสานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างหน่วยงานกันก็ตาม จนภารกิจประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารองค์กรจะต้องสามารถบริหารจัดการการสื่อสารเพื่อสร้างสรรค์ความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างแท้จริง

หลักสูตรนี้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ และศึกษาจากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงภายในองค์กร ที่ผู้เข้ารับการอบรม จะได้รับการฝึกปฏิบัติเชิงเสมือนจริง เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้นและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ผู้เข้ารับการอบรมจะได้เกิดความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติของแต่ละกระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารองค์กร และการใช้ทักษะทางการสื่อสาร มาผสมผสานรวมกันกับทักษะด้านเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงใหม่ในปัจจุบัน

#### วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารองค์กร ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเทคนิคการวิเคราะห์การสื่อสาร (Communication Analysis Techniques)
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจแนวทางการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้กับบุคลากรขององค์กร
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเทคนิคการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันด้วยการสร้างสรรค์เนื้อหาสื่อ (Content Creation Techniques)
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจการประยุกต์ใช้ทักษะด้านการสื่อสารกับทักษะด้านเทคโนโลยีให้เกิดความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเทคนิคการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงแนวทางการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ:

- ผู้บริหารองค์กร
- ผู้จัดการทุกฝ่ายงาน
- พนักงานเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายงาน
- ผู้สนใจทั่วไป

## เนื้อหาหลักสูตร:

- สื่อสารอย่างไรให้สร้างสรรค์มีประสิทธิภาพ
- ประเภทของการสื่อสารสำหรับองค์กร
- อุปสรรคของการสื่อสารที่มักเกิดขึ้นบ่อยในองค์กร
- จรรยาบรรณในการสื่อสาร
- เทคนิคการสร้างสรรค์สื่อให้มีคุณภาพ
- ทักษะสำคัญด้านการสื่อสารในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
- ความจำเป็นต่อการจัดทำกระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารขององค์กร
- แนวทางการพัฒนาจัดทำกระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารขององค์กร
- แนวทางการพัฒนาจัดทำกระบวนการสื่อสารสำหรับกรณี Work from home
- เทคนิคการสร้างกลยุทธ์เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- การกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการสื่อสารขององค์กร
- ทักษะการสื่อสารเป็นทีม ด้วยเทคนิคการประสานหน่วยงาน ประสานคน ประสานใจ
- เทคนิคการวิเคราะห์การสื่อสาร (Communication Analysis Techniques)
- การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการสื่อสารขององค์กร
- เทคนิคการบริหารจัดการเพื่อให้การสื่อสารตอบสนองตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง
- เทคนิคการวิเคราะห์และคัดกรองข้อมูลเพื่อการสื่อสารที่มีคุณภาพ
- เทคนิคการรับฟัง และตอบคำถามเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- เทคโนโลยีสำหรับการสื่อสารออนไลน์ (Communication Online Platform)
- การวิเคราะห์ออกแบบเส้นทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- การวิเคราะห์และประเมินเลือกช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- การวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสาร
- แนวทางการวางแผนเพื่อรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสาร
- เทคนิคการสร้างสรรค์เนื้อหาสื่อ (Content Creation Techniques)
- แนวทางการประเมินกระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารขององค์กร
- แนวทางการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- แนวทางการประเมินทักษะด้านการสื่อสารของบุคลากร
- แนวทางการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้กับบุคลากรขององค์กร
- แนวทางการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการสื่อสารขององค์กร
- สื่อสารอย่างไรให้เกิดความปลอดภัยและไม่ละเมิดกฎหมาย
- กลยุทธ์ก้าวสู่ความสำเร็จด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

## วิทยากร: อาจารย์ภิกษณ์ปต์ ธีรสัตยาพิทักษ์



- วิทยากรรับเชิญ ประจำสถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต

จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม: 2 วัน (12 ชั่วโมง)  
ช่วงเวลาฝึกอบรม: 9.00 - 16.00 น.

**กำหนดการอบรม:** ตามตารางปฏิทินอบรมประจำปี <https://www.career4future.com/trainingprogram>  
**ค่าลงทะเบียนอบรม:**

ราคา Onsite	ราคา Online
7,000 บาท	6,400 บาท

<p><b>หมายเหตุ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ราคาค่าลงทะเบียนอบรม <b>ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม</b></li> <li>• เฉพาะหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรของรัฐ ที่ไม่ใช่ธุรกิจ และไม่แสวงหากำไร จะได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม</li> <li>• สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%</li> <li>• ค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรเข้าอบรมทางวิชาชีพของ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 200%</li> <li>• ข้าราชการมีสิทธิ์เบิกค่าลงทะเบียนได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังและเข้าร่วมอบรมสัมมนาโดยไม่ถือเป็นวันลา</li> <li>• สถาบันฯ ได้มีการปรับรูปแบบการอบรมทุกหลักสูตรให้พร้อมบริการ ทั้ง แบบ Onsite (Classroom) และ แบบ Online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหลักสูตร วิทยากร รูปแบบการอบรม ตามความเหมาะสมและความจำเป็น เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เข้ารับการอบรม</li> <li>• สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ ไม่บันทึกภาพ วิดีโอ หรือ บันทึกเสียง ตลอดระยะเวลาการอบรม เนื่องจากเป็นลิขสิทธิ์ร่วมระหว่างวิทยากรกับสถาบันฯ และเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>• ผู้เข้าอบรมต้องมีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่า 80% และทำกิจกรรมทุกหัวข้อของหลักสูตร จึงจะได้รับวุฒิบัตรจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)</li> </ul>
<p><b>รูปแบบการจัดอบรม Online</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ถ่ายทอดสดในระบบ Online ผ่านโปรแกรม Zoom เพื่อประสิทธิภาพในการเรียน ควรใช้ Internet ที่มีความเสถียร (ไม่แนะนำให้ใช้ Internet ผ่านมือถือ)</li> <li>• จัดตั้งไลน์กลุ่มเพื่อใช้ในการสื่อสารร่วมกันระหว่างวิทยากร ผู้เข้าอบรม และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ</li> <li>• ส่งไฟล์เอกสารอบรมให้ Download</li> <li>• จัดส่งวุฒิบัตร e-Certificate ภายหลังจบการอบรม</li> </ul>	<p><b>รูปแบบการจัดอบรม Onsite</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สถาบันฯ มีการจัดเตรียม เอกสารการอบรม พร้อมอาหารว่าง และอาหารกลางวันให้กับผู้เข้าอบรม</li> <li>• มอบวุฒิบัตรภายหลังจบการอบรม</li> <li>• <b>สถานที่อบรม</b> ห้องอบรม ณ สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต อาคาร สวทช. ชั้น 6 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400</li> </ul>

**ติดต่อสอบถามรายละเอียด**

สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต (Career for the Future Academy)  
73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ชั้น 6  
ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2644 8150 ต่อ 81886-7  
โทรสาร 0 2644 8150  
E-mail: [training@nstda.or.th](mailto:training@nstda.or.th)  
[www.career4future.com](http://www.career4future.com)