

TTML03 : Soft Skillathon for IT Professional (Collaborative Mindset and Communication Skill)**Description :**

Collaborative Mindset and Communication Skill

ทักษะแห่งความสำเร็จของบุคลากรสายเทคนิค IT (หลักคิดเพื่อการสื่อสารและประสานงานอย่างเข้าใจ)

โดยความร่วมมือระหว่าง เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย และ สถาบัน KCT Academy

Instructor :

อาจารย์ไกรกิติ ทิพนก

ผู้อำนวยการสถาบัน KCT Academy



ผศ.ดร.รัฐวุฒิ รุ้แทนคุณ

ผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ KCT Academy

Training Date : **16 ก.ค. 2567 - 18 ก.ค. 2567**

fee : **12000 ฿** (ราคายังไม่รวม Vat 7%)

Days & Duration : **3 Day(s) | 18 Hour(s)**

Time : **09:00:00 - 16:00:00**

Language : **Thai**

Venue :

Type : **Classroom**

Category : **Management Skills**

Objectives :

หลักสูตร Soft Skillathon for IT Professional

(Collaborative Mindset and Communication Skill)

ทักษะแห่งความสำเร็จของบุคลากรสายเทคนิค IT (หลักคิดเพื่อการสื่อสารและประสานงานอย่างเข้าใจ)

โดยความร่วมมือระหว่าง เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย และ สถาบัน KCT Academy

ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม

ทักษะหลักที่บุคลากรทางด้านสายงานเทคนิคไม่ว่าด้านใดจำเป็นต้องมีคือ “Hard Skill” คือ ทักษะด้านเทคนิคในสายงานของตนเอง เพื่อให้สามารถสร้างงานขึ้นมาได้ เช่น สายงานด้าน IT คือ ทักษะการเขียน Code (Coding) การวิเคราะห์ระบบงาน (System Analysis) การออกแบบระบบ (System Design) เป็นต้น แต่ทักษะอีกด้านหนึ่งซึ่งสำคัญไม่แพ้กันคือ “Soft Skill”

โดยทั่วไปองค์กรส่วนใหญ่เมื่อประกาศรับสมัครงานสายเทคนิค IT มักจะบ่งชี้ต้องการความสามารถทั้งทางด้าน Hard Skill และ Soft Skill ไปพร้อมกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มี Soft Skill เป็นที่ต้องการ แต่ส่วนใหญ่กลับถูกมองข้ามจากบุคลากรสายเทคนิคที่ขอจะพัฒนาตนเองด้านเทคนิค Hard Skill เท่านั้น

บุคลากรสายงาน IT ยุคใหม่ต้องมี Soft Skill

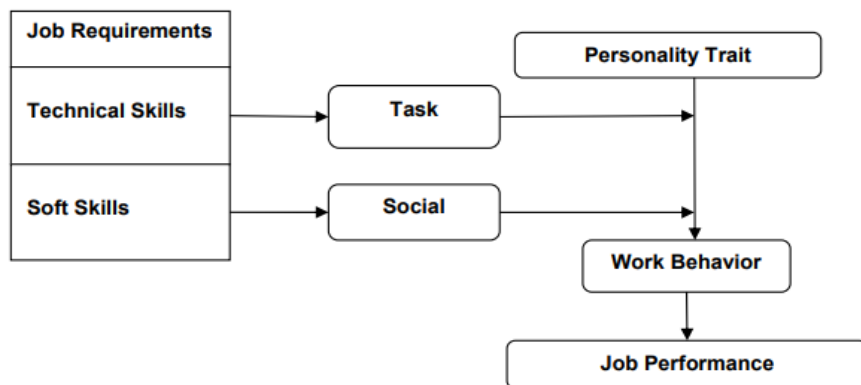
Soft Skill หรือ อาจเรียกได้ว่าทักษะทางสังคมเป็นสิ่งที่บุคลากรสายงาน IT ยุคใหม่ควรจะต้องมี Cambell [1] และคณะได้ทำการศึกษาความต้องการ โปรแกรมเมอร์ นักออกแบบระบบ ผู้ทดสอบระบบและนักวิเคราะห์ระบบ ใน 4 ทวีปพบว่า Soft Skill มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญ

Technical Skill และ Soft Skill ส่งผลถึงประสิทธิภาพในงาน Burnett (2003)[2]

ทีมงานวิชาการและวิทยาการของสถาบัน KCT Academy ได้ทำการศึกษาจากงานวิชาการ บทความจากหลายแห่ง จนกระทั่งสรุปได้ว่าหัวใจสำคัญ 3 ประการของ Soft skill ที่บุคลากรสาย IT ควรจะมี คือ ทักษะด้านการวิเคราะห์ธุรกิจ (Business Skill), ทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication Skill) และ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Decision Making and Problem Solving Skill) (B-C-D Soft skill set) และยิ่งไปกว่านั้นจากประสบการณ์อันยาวนานของทีมงานวิชาการ KCT Academy เราพบว่า การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะแต่เพียงอย่างเดียวไม่น่าส่งผลได้ไม่เต็มที่ การทำให้บุคลากรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นนั้นรากฐานควรจะมาจากการคิดและความเชื่อที่ส่งผลต่อพฤติกรรม เป็นเหตุผลที่ทำให้การฝึกอบรมมุ่งเน้นที่ “Mindset” ไปพร้อมกับ “Soft Skill Set”

[1] Faheem Ahmed, Luiz Fernando Capretz, Salah Bouktif, Piers Campbell (2013). Soft Skills and Software Development: A Reflection from Software Industry. International Journal of Information Processing and Management (UIPM). Volume4, Number3, May 2013doi:10.4156/ijipm.vol4.issue3.17

[2] Robert P. Tett and Dawn D. Burnett, A Personality Trait-Based Interactionist Model of Job Performance, Journal of Applied Psychology, vol. 88, no. 3, pp. 500–517, 2003.



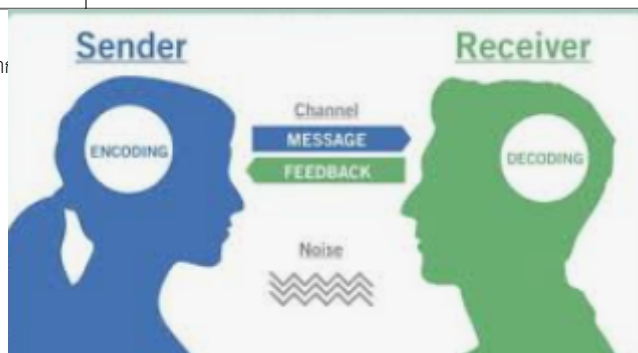
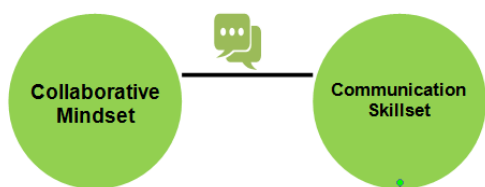
Mindset and Skillset

การพัฒนา Mindset ควรจะเชื่อมโยงสอดคล้องรับไปกับ Soft Skill Set และต้องตอบสนองกับ Job Description หลักของงานทางด้าน IT Professional

Job Description of IT Professional	Mindset	
- ประสานงานกับลูกค้าหลากหลายธุรกิจ - การรับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อมาถ่ายทอดให้ทีมงาน - การนำเสนอ Proposal นำเสนองาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน กับทีมงานและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	Collaborative Mindset - Empathy Mindset หลักคิดเกี่ยวกับความเข้าใจลูกค้า - Growth Mindset หลักคิดเพื่อความเติบโตและก้าวหน้า - Resilience ความอดทนและการฟื้นฟู เพื่อการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - People Differences ความแตกต่างระหว่างบุคคล	Communication Skill Communication for Empathy - Deep listening - Questioning การตั้งคำถาม Communication for Exchange - Speaking การพูด - Presentation การนำเสนอ - Character Image

Collaborative Mindset for IT Professional

"เราสร้างให้บุคลากรสาย IT มีหลักคิดเพื่อการสื่อสารและประสานงาน"



ปัญหาที่สำคัญที่สุดของ IT Professional ก็คือ การพูดคุยและประสานงาน หน้าที่หลักอาทิเช่น ประสานงานกับลูกค้าหลากหลาย, การรับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อมาถ่ายทอดให้ทีมงาน, การนำเสนอ Proposal ให้ผ่าน, นำเสนองาน, การติดต่อสื่อสาร, การประสานงานกับทีมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดนี้ควรจะเริ่มจากหลักคิดหรือ Mindset ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

Collaborative Mindset

- Empathy Mindset หลักคิดเกี่ยวกับความเข้าใจลูกค้า พร้อมทั้งจะทำความเข้าใจแบบเจาะลึก เพื่อพัฒนาระบบให้ดีที่สุด
- Growth Mindset หลักคิดเพื่อความเติบโตและก้าวหน้า การมุ่งมั่นพัฒนาตนเองเปลี่ยนตนเองในทางที่ดีขึ้น
- Resilience ความอดทนและการฟื้นฟู ไม่ย่อท้อ เมื่อเกิดการติดขัดในการทำงาน IT Professional จะมีความอดทนแล้วก้าวผ่าน หาทงออกที่ดี
- People Differences ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล

หลังจากเข้าใจ Mindset ทั้ง 4 ทีมวิทยากรจะนำเข้าสู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ ที่ถูกออกแบบมาเฉพาะเพื่อพัฒนาสำหรับ IT Professional เท่านั้น

Communication Skill (Communication for Empathy การติดต่อสื่อสาร)

- Deep listening เทคนิคการฟังอย่างเจาะลึกเพื่อความเข้าใจลูกค้า ไม่ใช่เพียงจากคำพูด
- Questioning การตั้งคำถามอย่างถูกต้องเพื่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ การมีวิธีตั้งคำถามที่ดีและเข้าใจผู้พูดจะทำให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น

และนำไปใช้พัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการ

Communication for Expression

- Speaking การพูดและการสนทนา สร้างบรรยากาศที่ดีทั้งกับลูกค้าและทีมงาน
- Presentation/Pitching การนำเสนองาน ให้ตรงตามเวลาและโดนใจผู้ฟัง
- Character Improvement บุคลิกภาพที่ดีจะทำให้การสื่อสารราบรื่นและดีขึ้นตามไปด้วย

วัตถุประสงค์ของการอบรม

1. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเรื่อง การติดต่อสื่อสาร การฟังอย่างเจาะลึกเพื่อความเข้าใจลูกค้า การตั้งคำถามอย่างหลากหลายเพื่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ
2. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเรื่อง การพูดและการสนทนาที่มีประสิทธิภาพ การนำเสนองาน และการปรับปรุงบุคลิกภาพ

Target Group :

ผู้ที่ควรเข้ารับการฝึกอบรม

ผู้เกี่ยวข้องในระดับ IT Professional เช่น System Analysis, System Designer, Programmer, Software Developer, IT Coordinator เป็นต้น

Benefits :

Course Outline :

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย, กรณีศึกษา, อภิปรายแลกเปลี่ยน และ Workshop

หัวข้อการฝึกอบรม

วันที่ 1 : Collaborative Mindset

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	09:00-10:30 น.	Empathy Mindset • การทำความเข้าใจลูกค้า การทำงานร่วมกันกับลูกค้า • พร้อมที่จะทำความเข้าใจลูกค้าแบบเจาะลึก เพื่อพัฒนาระบบให้ดีที่สุด • Customers' JourneyStudy • Workshop
2	10:45-12:00 น.	Growth Mindset • กรอบความคิดเพื่อการเติบโตและก้าวหน้า • การเปลี่ยนตนเองในทางที่ดีขึ้น การพัฒนาตนเอง • Workshop
3	13:00-14.30 น.	Resilience Mindset • การสร้างความไม่ย่อท้อ เมื่อเกิดการติดขัดในการทำงาน • การทางออกที่ดีเมื่อพบปัญหาระหว่างการทงาน • Workshop
4	14:45-16:00 น.	People Differentiation • ความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและแนวทางการทำงาน • การทำงานร่วมกันกับทีมงาน • Hofstede's Model • Teamwork • Workshop

วันที่ 2 : Communication Skill

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	9:00-10:30 น.	Communication Skill Communication for Empathy • การฟังอย่างเข้าใจ Deep listening เทคนิคการฟังอย่างเจาะลึกเพื่อความเข้าใจลูกค้า • Workshop

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
2	10:45-12:00 น.	Communication Skill - การตั้งคำถามรูปแบบต่างๆเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ - การตั้งคำถามในสถานการณ์ต่างๆ (Situational Questioning) - การตั้งคำถามอย่างถูกต้องเพื่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ เพื่อนำไปใช้พัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการ - Workshop
3	13:00-14.30 น.	Empathy Workshop
4	14:45-16:00 น.	Empathy Workshop (ต่อ)

วันที่ 3 : Communication for Expression Skill

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	9:00-10:30 น.	Communication for Expression Skill - ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารแบบสองทาง - การพูดในที่ประชุม การออกความคิดเห็น การจับประเด็น - Speaking การพูดและการสนทนา สร้างบรรยากาศที่ดีทั้งกับลูกค้าและทีมงาน - Presentation/Pitching เทคนิคการนำเสนองานต่อผู้บริหาร
2	10:45-12:00 น.	Speaking and Pitching Workshop
3	13:00-14.30 น.	Communication for Expression - การปรับปรุงบุคลิกภาพเพื่อการทำงาน แบบครบวงจร - การยืน - การนั่ง - การเดิน - การแต่งกาย
4	14:45-16:00 น.	Communication for Expression Characteristic Improvement Workshop

Payment Condition :

Payment can be made by:

1. Cash or Credit Card or Bank Cheque payable to

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ or [National Science and Technology Development Agency](#)

(a post-dated cheque is not accepted) on the first day of the service or within the last day of the service.

2. Account transfer and send the proof of the payment (the deposit slip) via email ttd@swpark.or.th

○ ธนาคารกรุงเทพ สาขาอุทยานวิทยาศาสตร์

Saving Account Number: 080-0-00001-0

Account Name: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

○ ธนาคารกรุงไทย สาขาลาดไทย

Saving Account Number: 152-1-32668-1

Account Name: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

Notes:

- Withholding tax (3%) is exempt.
- Should you need to withdraw, you must send the notice of the withdrawal in writing no later than 7 working days before the commencement date. The cancellation less than 7 days will be subject to a fine of 40% of the fee.
- Software Park Thailand reserves the rights to cancel courses due to unforeseen circumstances.

Contact Person :

For more information, contact our course coordinator on:

Namphon Pongyot

Tel: +66-2583-9992 Ext. 81427

Email: namfhon@swpark.or.th

You are encouraged to use the course schedule as a guide to plan your training. The schedule is accessible at www.swpark.or.th for more information.