

# การพัฒนาทักษะหัวหน้างาน (หัวหน้างานมืออาชีพ)

## Supervisory Skills Development (Professional Supervisor)

### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการแข่งขันทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หัวหน้างานจึงต้องปรับตัวให้ทันสถานการณ์อยู่เสมอ **หัวหน้าหรือผู้นำองค์กรระดับต้นเป็นกำลังสำคัญที่มีส่วนช่วยกำหนดความสำเร็จขององค์กร** เพราะเป็นตำแหน่งที่เชื่อมโยงนโยบายขององค์กรสู่การปฏิบัติจริง เป็นผู้ต้องรับผิดชอบทั้งเป้าหมายของตนเองและทีมงาน การเป็นหัวหน้างานนั้นไม่เพียงแค่อำนาจแต่งตั้งใครก็ได้ แต่การเป็นหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ในเรื่องของการบริหารงานและการบริหารคน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบาย

ดังนั้นหัวหน้างานทุกระดับถือเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง **“หัวหน้างาน”** ได้ชื่อว่าเป็นกลไกสำคัญที่สามารถบ่งชี้ให้เห็นหรือได้ทราบว่ **“องค์กรนั้นจะก้าวหน้าหรือก้าวไกลได้มากน้อยเพียงไร”** หัวหน้างานในสายงานต่าง ๆ จึงล้วนแต่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการบังคับบัญชา การสอนงาน การมอบหมายและติดตามงาน การประสานงาน แรงงานสัมพันธ์และผลสำเร็จของงานที่จะเกิดขึ้น แต่เป็นที่น่าเสียดายอย่างมาก หาก **“หัวหน้างาน”** ขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ทั้งเรื่องทักษะการบริหารจัดการขั้นพื้นฐานซึ่งรวมไปถึงกรอบความคิด (Mind set) ที่แสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมและบุคลิกภาพ ทำให้มีผลเสียอย่างมากต่อองค์กรและหน่วยงานนั้นๆ

หลักสูตรนี้จะให้ความรู้กับบุคคลใดก็ตามที่ดำรงตำแหน่ง **“หัวหน้างาน”** ซึ่งจะได้รับการถ่ายทอดตั้งแต่ **กรอบแนวคิด (Mind set) ทักษะจิต (Attitude) การรู้จักตนเอง (Self-Approach) และเทคนิคการทำงาน (Supervisory Techniques)** ให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและวุฒิภาวะที่ดีทั้งศาสตร์และศิลป์เป็นที่ยอมรับและศรัทธาของผู้ใต้บังคับบัญชาและเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา ฝ่ายบริหารและองค์กร

### วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อเสริมสร้าง พัฒนาความรู้ ความเข้าใจใน **“บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ”** ของหัวหน้าและความคาดหวังขององค์กร

2. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และ “รู้จักตน รู้จักคน รู้จักงาน” ที่หัวหน้างานมือใหม่ต้องใส่ใจและนำไปใช้ในการบริหารเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อทักษะในการบริหารลูกน้องอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เรียนรู้เทคนิคและทักษะใน **เครื่องมือในการทำงาน** ของการเป็นหัวหน้างานที่จำเป็นและสามารถนำไปปรับใช้ได้ทันที

## หัวข้อการสัมมนา

### Module I การพัฒนาทักษะการเป็นหัวหน้างาน

- ✓ ความหมาย ความสำคัญ บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของ “หัวหน้างาน” ในองค์กร
- ✓ คุณลักษณะและพฤติกรรมของหัวหน้าที่ประสบความสำเร็จในยุค New Normal
- ✓ THC Model แห่งการเป็น “หัวหน้างานมืออาชีพ” ที่องค์กรคาดหวัง
  - THC แห่งการเป็นสุดยอดหัวหน้างาน
- ✓ หลักการบริหารจัดการ P-O-L-C-M-E-R Management สำหรับหัวหน้างาน
- ✓ เรียนรู้พฤติกรรมการทำงานลูกน้อง 4 แบบและหลักการบริหารลูกน้องตามสถานการณ์

### Module II หัวหน้างานกับความสามารถในการพัฒนาคนและผลงาน

- ✓ การพัฒนาทัศนคติเชิงบวกเพื่อความสำเร็จในการทำงาน (Positive Thinking)
- ✓ Growth Mindset กับการเป็นหัวหน้างานยุคใหม่
- ✓ เทคนิคการสื่อสารเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Communication)
  - หัวหน้างานกับบทบาทนักพัฒนาทีม **Counselor, Coach, Consultant, Trainer**
  - เทคนิคการ **Feedback & Feed Forward** ในงานเพื่อให้ได้ใจลูกน้อง
  - เทคนิคการฟังเชิงลึกสำหรับหัวหน้างาน (Deep Listening)
- ✓ เทคนิคการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา (Problem Solving & Decision Making)
- ✓ เทคนิคการสร้างทีมงานและกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงาน (Teamwork & Motivation)
  - หัวใจของการทำงานเป็นทีมเพื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน(Workshop)
  - ทีมที่มีประสิทธิภาพสูง (Team Synergy)
  - การบรรลุเป้าหมายร่วมกันและการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับทีม
  - การสร้างพลังในการทำงานเป็นทีม
  - 4 วิธีการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานของทีม

## รูปแบบการสัมมนา:

- บรรยาย (Lecture) แบบมีส่วนร่วม 50%
- กิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ABL / Work Shop / Case Study 40%
- สรุปบทเรียน / แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ถาม-ตอบ 10%

## รูปแบบการเรียนรู้

วิทยากรจะเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ในการที่ให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้โดยใช้แนวทางผสมผสานในการอบรม (Integrated Training) ซึ่งประกอบด้วย

- การเรียนรู้ผ่านกิจกรรม (Activity based learning) ใช้เกมหรือ กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ตามเนื้อหาการบรรยาย มีจุดมุ่งหมาย สนุก น่าสนใจ ช่วยกระตุ้นให้เกิดแนวความคิดและการเรียนรู้จากการเล่นเกมหรือทำกิจกรรม
- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) จะเน้นกระบวนการให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปใช้อย่างประสบความสำเร็จ เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (interactive mode) ระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการอบรม
- การโค้ชแบบกลุ่ม (Group Coaching) ใช้ศาสตร์การโค้ชสมัยใหม่เพื่อดึงศักยภาพของผู้เรียนในเรื่องที่กำลังเรียนรู้ ให้ผู้เรียนได้มองเห็นจุดที่ตนเองอยากเปลี่ยนแปลง ใช้การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการคิดของผู้เรียน

## หลักสูตรเหมาะสำหรับ

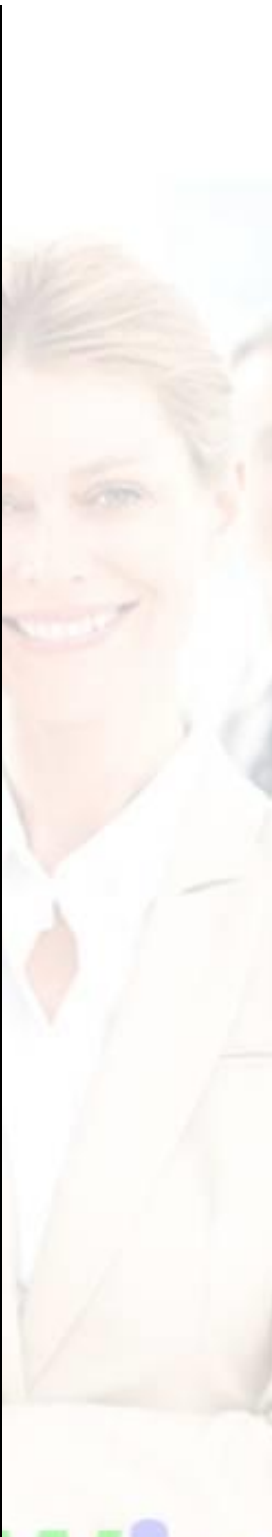

 เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน หัวหน้าส่วน หัวหน้าแผนกหรือผู้ที่สนใจ

**จำนวนผู้เข้าอบรม** ไม่เกิน 30 - 35 ท่าน

**ระยะเวลาที่อบรม** 1 วัน (09.00 -16.30 น.)

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนรู้ การสอน
09.00 - 09.40 น.	กิจกรรมละลาย พฤติกรรม	กิจกรรมนับตัวเลข กระตุ้นสติ ต่อมเต็มใจ ร้องเพลง ทักทาย - แบ่งกลุ่มจำนวน 4 กลุ่ม - ทำความรู้จักกันแนะนำตนเอง ชื่อ + สไตล์การเป็น หัวหน้างาน	ทำกิจกรรม สนุกสนาน

		แต่งตั้งหัวหน้าทีม / ตั้งชื่อกลุ่ม / แจกกติกาการแข่งขัน ระหว่างกลุ่ม	
09.40 - 10.30 น.	ความหมาย ความสำคัญ บทบาท หน้าที่ ของหัวหน้า งานและการ พัฒนาการทำงาน เป็นทีม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของหัวหน้างาน หัว + หน้า + งาน</li> <li>- 4 บทบาทของหัวหน้างานยุคใหม่ เป็นตัวแทนองค์กร, ตัวแทนพนักงาน, ผู้สอนงาน แนะนำงาน, ผู้ให้คำปรึกษา</li> <li>- 6 ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน (ตนเอง, งาน, ทีม, ผู้บังคับบัญชา, ลูกค้า, บริษัทฯ)</li> <li>- องค์กรคาดหวังอะไรกับหัวหน้างาน</li> </ul> <p><b>กิจกรรม THE BOX</b></p> <p>- วิทยากรเตรียมอุปกรณ์ 4 ชุดเพื่อแข่งขันกัน 2 รอบ กลุ่มไหนชนะ ได้คะแนน</p> <p><b>สรุปกิจกรรม</b> เรื่องของความร่วมมือร่วมใจทำงานร่วมกัน ทำงานเป็นทีม อย่างมีความสุข</p> <p>- เรียนรู้องค์ประกอบของทีมที่มีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MINDSET ที่ดีสำหรับการสร้างทีม</li> <li>- 5วิธี หัวหน้างานกระตุ้นการทำงานของคนในทีม</li> <li>- เรียนรู้เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน</li> <li>- 4 วิธีกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานเป็นทีม</li> <li>- จิตสำนึกการทำงานร่วมกันเป็นทีม</li> <li>- การสร้างพลังบวก พลังทีม</li> </ul>	- วิทยากรบรรยาย - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - กระจกตัวต่อไม้ กลุ่มละ 1 ชุด
10.30 - 10.45 น.	<b>พักเบรก</b>		
10.45 - 12.00 น.	หลักการบริหาร จัดการ สำหรับ หัวหน้างาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เหตุผลว่าทำไมองค์กรถึงมุ่งเน้นการพัฒนาหัวหน้างาน เป็นสำคัญ</li> </ul> <p><b>กิจกรรม brainstorming หัวหน้างานที่ลูกน้องกด Like และพฤติกรรมที่ลูกน้องเบื่อหน่าย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้เข้าอบรมช่วยกันคิด และเขียนลงในฟลิปชาร์ต และส่งตัวแทนนำเสนอแต่ละกลุ่ม</li> <li>- 5 พฤติกรรมที่หัวหน้าควรต้องหยุดปฏิบัติกับลูกน้อง</li> <li>- <b>กิจกรรมพฤติกรรม start – stop ของหัวหน้างาน</b></li> <li>- วิทยากรสรุปภาพรวมพฤติกรรมของหัวหน้างานทั้ง 2 แบบ</li> </ul>	- วิทยากรบรรยาย - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - กระจกฟลิปชาร์ต+ปากกา white board - กระจก POST IT
12.00 - 13.00 น.	<b>พักเที่ยง</b>		

<p>13.00 – 15.00 น</p>		<p>-กิจกรรมละลายพฤติกรรมช่วงบ่าย</p> <p>- หลักการบริหารจัดการ P-O-L-C ที่หัวหน้างานและผู้บริหารต้องรู้</p> <p>- THC of Successful Supervisor</p> <p><b>*เก่งงาน(Technical Skills)</b></p> <p>- บทบาทหัวหน้างานในการพัฒนาทีม (โค้ช,ผู้ให้คำปรึกษา, ผู้สอนงานและที่ปรึกษา)</p> <p><b>กิจกรรม THE CUT</b> เพื่อการปรับปรุงงาน โดยวิทยากรเตรียมกระดาษสีและกรรไกร เพื่อตัดกระดาษในวิธีที่แตกต่างกัน อุปกรณ์ที่ตัดทั้ง 3 ครั้งเหมือนเดิม แต่ผลลัพธ์แตกต่างกันออกไป</p> <p><b>*เก่งคน (Human Skills)</b></p> <p>- เรียนรู้สไตล์ลูกน้อง 4 แบบ (Deadwood, Workhorse, Problem child, the Star)</p> <p><b>**Workshop ประเมินรูปแบบการทำงานลูกน้องแต่ละคน</b></p> <p>- เรียนรู้การบริหารตามสถานการณ์ (Situational Leadership)</p> <p><b>*เก่งคิด(Conceptual Skills)</b></p> <p>-เรียนรู้ Mindset และ Growth Mindset สำหรับหัวหน้างาน</p> <p><b>กิจกรรมปรับMindset สำหรับหัวหน้างาน</b></p> <p>- แต่ละกลุ่มช่วยกันคิดถึง fixed Mindset ที่เกิดขึ้นในอดีต และช่วยกันปรับเป็น Growth mindset</p> <p>- เรียนรู้ทัศนคติเชิงบวก และปรับทัศนคติลบให้เป็นบวก</p>	<p>- วิทยากรบรรยาย</p> <p>- แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>- กระดาษฟลิปชาร์ต+ปากกา white board</p> <p>- the cut + กรรไกรเท่าจำนวนคน</p> <p>-กระดาษ POST IT</p> <p>วิทยากรบรรยาย</p> <p>- แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>
<p>15.00 -1515 น.</p>	<p>พักเบรก</p>		

<p>15.15 – 16.15 น.</p>	<p>เครื่องมือในการบริหารงานและคน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา</li> <li>- การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<p>- เครื่องมือและกระบวนการแก้ไขปัญหาตัดสินใจ</p> <p>กิจกรรม การจัดการการทำงานของพนักงาน</p> <p>เพื่อให้ตระหนักถึงการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานแต่ละกลุ่มจะแสดงความคิดเห็นในเรื่องการแก้ปัญหา ตัดสินใจในการทำงานของพนักงาน</li> <li>- ชมวิดีโอ เฉลยการแก้ปัญหา</li> </ul> <p>- ความรู้และทักษะที่หัวหน้างานพึงมี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>- หัวหน้างานกับการสื่อสารด้วย CFR             <ul style="list-style-type: none"> <li>- CONVERSATION กับกิจกรรมจำลองการพูดและการฟังอย่างลึกซึ้ง โดยพนักงานจับคู่กันพูดและฟังโดยไม่ขัดจังหวะ</li> <li>- FEEDBACK</li> <li>- RECOGNITION</li> </ul> </li> <li>- 5C ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>- เรียนรู้หลักการ Feedback ด้วย Sandwich Model             <ul style="list-style-type: none"> <li>* กิจกรรม Feedback พนักงาน โดยให้แต่ละคน จำลองสถานการณ์จริงที่เคยเจอมาแล้วสะท้อนกลับพนักงานอย่างไร</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิทยากรบรรยาย</li> <li>- ฝึกการฟังเชิงลึก</li> <li>- ฝึกการfeedback</li> <li>- ลูกน้องเพื่อพัฒนา</li> <li>- งาน</li> </ul>
<p>16.15 -16.30 น.</p>	<p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	<p>ถามตอบ และสร้าง Commitment ที่ดีของการเป็นหัวหน้างานที่ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น</li> <li>- <b>Commitment</b> ในการพัฒนาตนเอง</li> <li>- มอบของรางวัล ถ่ายภาพเป็นที่ระลึก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิทยากรบรรยาย</li> <li>- แบบทดสอบ</li> <li>- กระดาษคำตอบ</li> <li>- กระดาษ Post IT</li> <li>- คนละ 1 แผ่น</li> </ul>

ทั้งนี้การบรรยายแบบสมบูรณ์ ขึ้นอยู่กับเวลาและสถานการณ์ในการบรรยายขณะนั้น

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน / อาจารย์สมศักดิ์ชัย

บริษัท วิสโดม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด

Tel; 062-567-8524, 098-789-4524

Email; [info\\_training@wisdommaxcenter.com](mailto:info_training@wisdommaxcenter.com), [marketing@wisdommaxcenter.com](mailto:marketing@wisdommaxcenter.com)

Website; [www.wisdommaxcenter.com](http://www.wisdommaxcenter.com) Facebook; [www.facebook.com/wisdommaxcenter](http://www.facebook.com/wisdommaxcenter)