

Smart Supervisor

ดร.ชนเดช ทิพยอภิชยากุล

Course ID	Course Name	Time
	Smart Supervisor	12 ชั่วโมง

หลักการและเหตุผล

หัวหน้างานเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานและทีมงานในความดูแลให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและพัฒนามาตรฐานการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า / ผู้เกี่ยวข้อง และธุรกิจที่เปลี่ยนไปในแต่ละยุคได้

การพัฒนาหัวหน้างานให้มีความเข้าใจต่อมุมมองทางการบริหารงานและธุรกิจ มีทักษะในการบริหารและควบคุมการทำงานให้ได้ตามมาตรฐาน และสามารถเสนอแนวทางพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อแก้ปัญหา และส่งมอบผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรไม่ควรมองข้าม

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้มุมมองในการบริหารทีมงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในมิติต่าง ๆ ตั้งแต่ ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน คู่ค้า ฯลฯ รวมถึงสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่หัวหน้างานควรทำในการบริหารทีมงานให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย และพัฒนาทักษะในการวางแผนการทำงาน การมอบหมาย ติดตามงาน การให้ Feedback และสอนงานเพื่อพัฒนาทีมงานให้ส่งมอบผลงานได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ผ่านการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้ได้พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฝึกปฏิบัติในทุกช่วงของการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่หัวหน้างาน ในการบริหารงาน และทีมงานให้ส่งมอบผลลัพธ์ได้ตามความคาดหวังขององค์กร ลูกค้า และธุรกิจ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจบทบาทของหัวหน้างานยุคใหม่ในการบริหารการทำงานของทีมงานตามหลักการ PDCA ให้พัฒนาและสร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เสนอแนวทางพัฒนา และควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า / ผู้เกี่ยวข้องได้

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: ภาวะผู้นำที่ทีมงานประสิทธิภาพสูง (Leadership in High Performance Team)

- การเปลี่ยนแปลงที่กระทบกับการบริหารจัดการทีมงานในปัจจุบัน
- หัวหน้างานยุคใหม่กับการเตรียมความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง
- บทบาทของหัวหน้างานยุคใหม่ ที่ตอบสนองความคาดหวังขององค์กร ธุรกิจ และลูกค้า
- ทักษะและบุคลิกภาพของผู้นำ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ (Mindset)
 - กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ เพื่อบริหารงานให้ได้ผล
 - เปิดใจ และเข้าใจคน เพื่อบริหารคนให้ได้ใจ
- ทักษะสำคัญในการบริหารจัดการทีมงาน (Skillset)
- เครื่องมือขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานของทีมงาน (Tools Set)

ส่วนที่ 2: หลักการบริหารงานแบบ PDCA

- วงจรการทำงานแบบ PDCA เพื่อปรับตัวให้ทันตามรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนไป
- เป้าหมาย และประโยชน์ของ PDCA

ส่วนที่ 3: เทคนิคการวางแผน มอบหมาย และติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- วางแผนงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย
- ศิลปะการมอบหมายและติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- การวิเคราะห์ทีมงานแต่ละสไตล์
- การให้ Feedback เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้กับทีมงาน

ส่วนที่ 4: การวิเคราะห์ปัญหา และตัดสินใจเพื่อพัฒนาผลการทำงาน สำหรับหัวหน้างาน

- กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจด้วย DMAIC
 - Define: ระบุปัญหาจากมุมมองต่าง ๆ กระบวนการ / ลูกค้า / ผู้เกี่ยวข้อง
 - Measure: ประเมินระดับความรุนแรงของปัญหา
 - Analyze: วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
 - Improve: เสนอแนวทางพัฒนา และตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติ
 - Control: ควบคุมการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานใหม่
- การสอนงานแบบ DJT

ส่วนที่ 5: เทคนิคการบริหารทีมงานต่างวัยต่างวัย

- ปรากฏการณ์ความแตกต่างและความหลากหลายในที่ทำงาน
- รู้จักคนสี่รุ่นในองค์กรและเทคนิคการรับมือคนแต่ละรุ่นในทุกสถานการณ์
 - เปิดใจ Generation Z
 - รู้จัก Generation Y
 - เผยใจ Generation X
 - เข้าใจ Baby Boomer
- เทคนิคการสร้างแรงจูงใจทีมงานต่างวัย
- กฎเกณฑ์สำคัญในการสร้างแรงบันดาลใจและจูงใจทีมงานในสถานการณ์ต่างๆ

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

กิจกรรม / Workshop	ผลที่ได้รับ
Workshop 1: การมอบหมายและติดตามงานในสถานการณ์ต่างๆ	<ul style="list-style-type: none">● ทักษะการมอบหมายงาน ควบคุมและการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ
Workshop 2: การวิเคราะห์ปัญหา เพื่อการตัดสินใจ	<ul style="list-style-type: none">● ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า / ผู้เกี่ยวข้องได้
Workshop 3: ฝึกการสอนงานแบบ OJT	<ul style="list-style-type: none">● ทักษะการสอนงานแบบ OJT
Workshop 4: ปฏิบัติการจูงใจทีมงานในสถานการณ์ต่างๆ	<ul style="list-style-type: none">● ทักษะการสร้างแรงจูงใจให้กับทีมงานในสถานการณ์ต่างๆ

กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานที่เติบโตจากความสามารถในการปฏิบัติงานเก่ง แต่ไม่กล้าตัดสินใจ
2. ผู้ที่กำลังจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน
3. หัวหน้างานที่ต้องการพัฒนาทักษะการบริหารความสัมพันธ์ และสร้างการยอมรับจากคนในทีม

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 12 ชั่วโมง
- Virtual Training ผ่าน Application เช่น Zoom, Microsoft Teams
- บรรยาย / กิจกรรม / Workshop

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• การแสดงบทบาทของผู้นำในระดับหัวหน้างานที่เหมาะสม จนสร้างการยอมรับ และความเชื่อถือจากทีมงานได้• การบริหารผลงานของทีมงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และตอบสนองความต้องการของลูกค้า / ผู้ที่เกี่ยวข้องได้	<ul style="list-style-type: none">• การมอบหมายงาน ที่ขาดการติดตามงานอย่างเหมาะสม จนก่อให้เกิดความล่าช้า และไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Smart Supervisor (วันที่ 1)

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
	ส่วนที่ 1: ภาวะผู้นำทีมงานประสิทธิภาพสูง (Leadership in High Performance Team)
9.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● การเปลี่ยนแปลงที่กระทบกับการบริหารจัดการทีมงานในปัจจุบัน ● หัวหน้างานยุคใหม่กับการเตรียมความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง ● บทบาทของหัวหน้างานยุคใหม่ ที่ตอบสนองความคาดหวังขององค์กร ธุรกิจ และลูกค้า
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะคิดและบุคลิกภาพของผู้นำ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ (Mindset) <ul style="list-style-type: none"> ○ กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ เพื่อบริหารงานให้ได้ผล ○ เปิดใจ และเข้าใจคน เพื่อบริหารคนให้ได้ใจ ● ทักษะสำคัญในการบริหารจัดการทีมงาน (Skillset) ● เครื่องมือขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานของทีมงาน (Tools Set)
12.00 น.	พักทานอาหารกลางวัน
	ส่วนที่ 2: หลักการบริหารงานแบบ PDCA
13.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● วงจรการทำงานแบบ PDCA เพื่อปรับตัวให้ทันตามรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนไป ● เป้าหมาย และประโยชน์ของ PDCA
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
	ส่วนที่ 3: เทคนิคการวางแผน มอบหมาย และติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ
14.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● วางแผนงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมายศิลปะการมอบหมายและติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ ● การวิเคราะห์ทีมงานแต่ละสไตล์ ● การให้ Feedback เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้กับทีมงาน
16.00 น.	Workshop 1: การมอบหมายและติดตามงานในสถานการณ์ต่างๆ ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรมวันที่ 1

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Smart Supervisor (วันที่ 2)

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 4: การวิเคราะห์ปัญหา และตัดสินใจเพื่อพัฒนาผลการทำงานสำหรับหัวหน้างาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจด้วย DMAIC <ul style="list-style-type: none"> ○ Define: ระบุปัญหาจากมุมมองต่าง ๆ กระบวนการ / ลูกค้า / ผู้เกี่ยวข้อง ○ Measure: ประเมินระดับความรุนแรงของปัญหา ○ Analyze: วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ○ Improve: เสนอแนวทางพัฒนาและตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติ <p>Workshop 2: การวิเคราะห์ปัญหา เพื่อการตัดสินใจ</p>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Control: ควบคุมการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานใหม่ <ul style="list-style-type: none"> ● การสอนงานแบบ OJT <p>Workshop 3: ฝึกการสอนงานแบบ OJT</p>
12.00 น.	พักทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 5: เทคนิคการบริหารทีมงานต่างวัยต่างวัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปรากฏการณ์ความแตกต่างและความหลากหลายในที่ทำงาน ● รู้จักคนสี่รุ่นในองค์กรและเทคนิคการรับมือคนแต่ละรุ่นในทุกสถานการณ์ <ul style="list-style-type: none"> ○ เปิดใจ Generation Z ○ รู้จัก Generation Y ○ เผยใจ Generation X ○ เข้าใจ Baby Boomer
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคการสร้างแรงจูงใจทีมงานต่างวัย ● กุญแจสำคัญในการสร้างแรงบันดาลใจและจูงใจทีมงานในสถานการณ์ต่างๆ <p>Workshop 4: ปฏิบัติการจูงใจทีมงานในสถานการณ์ต่างๆ</p>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม