

# SUPERVISORY SKILLS FOR SMART SUPERVISOR

ทักษะสำคัญสำหรับหัวหน้างานยุคใหม่

ดร.ธนเดช ทิพยอภิชยากุล

## SUPERVISORY SKILLS FOR SMART SUPERVISOR

Course ID	Course Name	Time
	SUPERVISORY SKILLS FOR SMART SUPERVISOR	2 วัน

### หลักการและเหตุผล

หัวหน้างาน ถือได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญมากในการบริหารงานและบริหารลูกทีมในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพของงาน รวมถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าต่อไปได้ในที่สุด แต่บ่อยครั้งที่เราพบว่า งานของ ทีมไม่ได้คุณภาพ ส่งงานไม่ทัน โดนลูกค้าต่อว่า ลูกทีมขาดแรงจูงใจ หมัดไฟ ปฏิเสธไม่ได้ว่าสาเหตุส่วนหนึ่งก็มาจากหัวหน้างานที่ขาดทักษะในการบริหารจัดการ เพราะหัวหน้างานส่วนใหญ่ได้รับการแต่งตั้งมาจากคนที่ทำงานเก่ง มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ แต่การเป็นหัวหน้างานขาดทักษะมันคนละชุดกับการเป็นพนักงาน

หลักสูตร ทักษะสำคัญสำหรับหัวหน้างานยุคใหม่ จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและพัฒนาให้หัวหน้างานมีคุณสมบัติสำคัญที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองในการบริหารทั้งงานและบริหารคนในหน่วยงาน รวมทั้งมีทักษะการบริหารจัดการได้เหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับลูกทีม จะช่วยผลักดันให้ผลงานของหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทและหน้าที่ที่หัวหน้างานพึงปฏิบัติ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในทักษะสำคัญของการบริหารตน บริหารคน และบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนงาน การมอบหมายและติดตามงาน การสอนหัวหน้างาน การประเมินผล และการให้ Feedback ผลการทำงานได้

## หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1 : ภาวะผู้นำที่ทีมงานประสิทธิภาพสูง (Leadership in High Performance Team)

- การเปลี่ยนแปลงที่กระทบกับการบริหารจัดการทีมงานในปัจจุบัน
- หัวหน้างานยุคใหม่กับการเตรียมความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง
- บทบาทของหัวหน้างานยุคใหม่และความคาดหวังขององค์กร
- ปรับเปลี่ยนตัวเองก้าวสู่การเป็นหัวหน้างานประสิทธิภาพสูง
  - ทักษะคิดและบุคลิกภาพของผู้นำ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ (Mindset)
  - ทักษะสำคัญในการบริหารจัดการทีมงาน (Skillset)
  - เครื่องมือขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานของทีมงาน (Toolset)

ส่วนที่ 2 : เทคนิคการสื่อสารเพื่อความสำเร็จในการทำงาน (Smart Communication for Success)

- ปัญหาการสื่อสารที่มักเกิดขึ้นในที่ทำงาน
- กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน
- เรียนรู้พฤติกรรมของทีมงานแต่ละ Style แนวทางและหลักการในการสื่อสารกับบุคคลอื่นที่จะหยั่งถึงจิตใจด้วย DISC

ส่วนที่ 3 : เทคนิคการมอบหมายและติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Delegating & Monitoring)

- กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานสำหรับหัวหน้างาน
- การตั้งเป้าหมายแบบ SMART GOAL
- การมอบหมายและติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 4 : เทคนิคการสร้างทีมงานประสิทธิภาพสูง สำหรับผู้นำยุคใหม่ (Coaching & Mentoring)

- เครื่องมือการพัฒนาทีมงานสมัยใหม่
- การเลือกใช้เครื่องมือพัฒนาศักยภาพทีมงาน เพื่อสนับสนุนให้สร้างผลงาน
  - การสอนงานพนักงาน
  - การให้ Feedback เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน
  - การสร้างแรงจูงใจ
  - การโค้ชชิ่งทีมงาน

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

กิจกรรม/Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
<p>Workshop 1 : ปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับคนแต่ละประเภท เมื่อต้องสื่อสารกับทีมงานในสถานการณ์ต่างๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ของหัวหน้างานที่ต้องบริหารคนให้เกิดผลงาน แม้ว่าจะเลือกถูกบ้างไม่ได้</li> <li>• เข้าใจธรรมชาติของคน 4 แบบ</li> <li>• ทักษะในการวิเคราะห์สไตล์การทำงานของคน 4 แบบ</li> <li>• พัฒนาการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์</li> </ul>
<p>Workshop 2 : การตั้งเป้าหมายการทำงานแบบ SMART GOAL การมอบหมายและติดตามงานในสถานการณ์ต่างๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความเข้าใจในวิธีการตั้งเป้าหมายให้ SMART</li> <li>• การกระจายเป้าหมายให้ทีมงาน</li> <li>• รับรู้ถึงสิ่งที่ทำได้ดีแล้ว และสิ่งที่ควรทำเพิ่มในการติดตามงาน</li> </ul>
<p>Workshop 3 : การวางแผนพัฒนาศักยภาพทีมงานในสถานการณ์ต่างๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตระหนักถึงความสำคัญของการสอนแบบมีแผน</li> <li>• ตระหนักถึงความสำคัญของการ Feedback อย่างให้เกียรติกัน</li> <li>• ตระหนักถึงความสำคัญของการกระตุ้นแรงจูงใจทีมงาน</li> <li>• ทักษะการตั้งคำถามให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และสถานการณ์ต่าง ๆ</li> </ul>

## กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกระดับ
2. ผู้จัดการทุกหน่วยงาน

## รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 2 วัน (12 ชั่วโมง)
- บรรยาย และยกตัวอย่างประกอบ 20%
- การแลกเปลี่ยนแนวคิด และประสบการณ์ด้วย Activity และ Workshop 30%
- ฝึกปฏิบัติ 50%

## ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"><li>• มุมมอง ทักษะ และการแสดงพฤติกรรมในการบริหารทีมงานที่เหมาะสมในฐานะหัวหน้างาน</li><li>• การบริหารตน บริหารคน และบริหารงานให้ประสบความสำเร็จได้ในบทบาทของหัวหน้างาน</li><li>• การให้ Feedback ผลงานได้อย่างชัดเจน เห็นสิ่งที่ควรพัฒนา และสร้างการยอมรับจากทีมงานได้</li><li>• ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้นำในฐานะหัวหน้างาน</li><li>• ทักษะการโค้ชเพื่อการพัฒนาศักยภาพ และผลปฏิบัติงานร่วมกับทีมงาน</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• การไม่รับฟัง และไม่ทำความเข้าใจทีมงาน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และความสัมพันธ์</li><li>• การมอบหมาย และสอนงานที่ขาดความชัดเจน และไม่มีการติดตามผล ทำให้ผลงานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ</li><li>• การไม่ได้รับการยอมรับจากทีมงาน เพราะขาดความเข้าใจกันและกัน</li></ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร SUPERVISORY SKILLS FOR SMART SUPERVISOR  
ทักษะสำคัญสำหรับหัวหน้างานยุคใหม่

วันที่ 1

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1 : ภาวะผู้นำที่ทีมงานประสิทธิภาพสูง (Leadership in High Performance Team)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การเปลี่ยนแปลงที่กระทบกับการบริหารจัดการทีมงานในปัจจุบัน</li> <li>● หัวหน้างานยุคใหม่กับการเตรียมความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง</li> <li>● บทบาทของหัวหน้างานยุคใหม่และความคาดหวังขององค์กร</li> </ul>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 1 : ภาวะผู้นำที่ทีมงานประสิทธิภาพสูง (Leadership in High Performance Team) ต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปรับเปลี่ยนตัวเองก้าวสู่การเป็นหัวหน้างานประสิทธิภาพสูง <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ทักษะคิดและบุคลิกภาพของผู้นำ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ (Mindset)</li> <li>○ ทักษะสำคัญในการบริหารจัดการทีมงาน (Skillset)</li> <li>○ เครื่องมือขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานของทีมงาน (Toolset)</li> </ul> </li> </ul>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 2 : เทคนิคการสื่อสารเพื่อความสำเร็จในการทำงาน (Smart Communication for Success)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปัญหาการสื่อสารที่มักเกิดขึ้นในที่ทำงาน</li> <li>● กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน</li> </ul>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 2 : เทคนิคการสื่อสารเพื่อความสำเร็จในการทำงาน (Smart Communication for Success) ต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เรียนรู้พฤติกรรมของทีมงานแต่ละ Style แนวทางและหลักการในการสื่อสารกับบุคคลอื่นที่หยังถึงจิตใจด้วย DISC</li> </ul> <p>Workshop 1 : ปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับคนแต่ละประเภท เมื่อต้องสื่อสารกับทีมงานในสถานการณ์ต่างๆ</p>
16.00 น.	ปิดการอบรมวันที่ 1

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร SUPERVISORY SKILLS FOR SMART SUPERVISOR  
ทักษะสำคัญสำหรับหัวหน้างานยุคใหม่

วันที่ 2

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 3 : เทคนิคการมอบหมายและติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Delegating &amp; Monitoring)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานสำหรับหัวหน้างาน</li> <li>● การตั้งเป้าหมายแบบ SMART GOAL</li> </ul>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 3 : เทคนิคการมอบหมายและติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Delegating &amp; Monitoring) ต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การมอบหมายและติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p>Workshop 2 : การตั้งเป้าหมายการทำงานแบบ SMART GOAL การมอบหมายและติดตามงานในสถานการณ์ต่างๆ</p>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 4 : เทคนิคการสร้างทีมงานประสิทธิภาพสูง สำหรับผู้นำยุคใหม่ (Coaching &amp; Mentoring)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เครื่องมือการพัฒนาทีมงานสมัยใหม่</li> <li>● การเลือกใช้เครื่องมือพัฒนาศักยภาพทีมงาน เพื่อสนับสนุนให้สร้างผลงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การสอนงานพนักงาน</li> </ul> </li> </ul>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 4 : เทคนิคการสร้างทีมงานประสิทธิภาพสูง สำหรับผู้นำยุคใหม่ (Coaching &amp; Mentoring) ต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การเลือกใช้เครื่องมือพัฒนาศักยภาพทีมงาน เพื่อสนับสนุนให้สร้างผลงาน (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การให้ Feedback เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน</li> <li>○ การสร้างแรงจูงใจ</li> <li>○ การโค้ชซึ่งทีมงาน</li> </ul> </li> </ul> <p>Workshop 3 : การวางแผนพัฒนาศักยภาพทีมงานในสถานการณ์ต่างๆ</p>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม