

# การพัฒนาทักษะหัวหน้างานแบบชาญฉลาด (Smart Supervisory Skill)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตรานนท์  
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

## 8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

## การพัฒนาทักษะหัวหน้างานแบบชาญฉลาด (Smart Supervisory Skill)

LE 1.2 A

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรเหมาะกับหัวหน้างานขึ้นไป

### หลักการและเหตุผล

องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ ต้องเกิดจากบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณาควบคู่กันไปด้วย โดยเฉพาะผู้นำระดับต้นและระดับกลางเปรียบได้กับ “หัวหน้างาน” ที่มีความใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ดังนั้น ถ้าหัวหน้างานมีทักษะหรือความสามารถในการบริหารปกครองลูกน้องเพิ่มขึ้น จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมงาน

หัวหน้างานต้องมีทักษะการวางแผนและดำเนินงานอย่างมีกลยุทธ์ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนความสามารถในการส่งเสริมการทำงาน และการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยหัวหน้าต้องเข้าใจถึงมิติ 2 ด้านของการวางแผนคือ 1) การวางแผนงานประจำ (Ongoing Activity) และ 2) การวางแผนงานกลยุทธ์ (Strategy) ซึ่งรูปแบบของการวางแผนทั้งสอง มีความแตกต่างกันในการมอบหมายงาน (Delegation) แต่มีความเหมือนกันในการติดตามงาน (Supervision)

หัวหน้างานต้องมีทักษะการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เนื่องจากปัญหามิอาจหลีกเลี่ยงได้ อาจเกิดจากสาเหตุหลายด้าน การด่วนสรุปแก้ปัญหาในทันที อาจทำให้การแก้ปัญหาได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่ำ การฝึกมองรอบด้าน การวิเคราะห์ปัญหาและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของปัญหา ส่งผลให้การกำหนดกลยุทธ์แก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น กระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนดังนี้

1. ค้นหาปัญหาในระดับองค์กร (Theme)
2. ระดมสมองค้นหาสาเหตุของปัญหา
3. จัดกลุ่มสาเหตุของปัญหา
4. สร้างแผนผังปัญหาและความสัมพันธ์ของปัญหา
5. การตีความหมายของแผนผัง
6. การกำหนดมาตรการแก้ปัญหาจากแผนผังทักษะในการแก้ปัญหา

ภารกิจขององค์กรจะสำเร็จลุล่วงได้ ต้องเกิดจากทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูง (High Performance Teamwork) ดังนั้นหัวหน้างานต้องมีความเข้าใจลูกน้องประเภทต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อการสื่อสารเพื่อมอบหมายงานและติดตามงาน ตลอดจนสามารถจูงใจให้ลูกน้องทำงานอย่างเต็มที่ นอกจากนี้หัวหน้าควรมีเทคนิคในการพัฒนาลูกน้อง ให้มีศักยภาพสูงขึ้นด้วยแนวคิด TAPS Model

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญ ของตำแหน่งหัวหน้างานในบทบาท หน้าที และความรับผิดชอบ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร
- เพื่อให้ผู้เรียนมีกรอบในการพัฒนาตนเองให้เป็นหัวหน้า (ผู้นำ) ที่มีประสิทธิผล ผ่านการเรียนรู้จาก Leadership Model
- เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ทักษะที่สำคัญของหัวหน้างาน (Smart Supervisory Skill) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้

### รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

#### พื้นฐานของการพัฒนาทักษะหัวหน้างานอัจฉริยะ

- ความสำคัญของการพัฒนาภาวะผู้นำ
- ทำไมเราต้องสนใจพัฒนาภาวะผู้นำ
- “การยอมรับ” บันไดขั้นแรกของความเป็นผู้นำ
- บทบาท หน้าที และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน
- การพัฒนาทักษะด้วยแนวคิด Leadership Model

#### การคิดวางแผนและดำเนินงานอย่างมีกลยุทธ์

- วางแผนงานประจำ & งานกลยุทธ์
- เทคนิคการวางแผนและควบคุมงานประจำ (Ongoing Activity)
- กระบวนการวางแผนงานกลยุทธ์ (Strategy)
- Workshop I: ฝึกวิเคราะห์องค์กรเพื่อวางแผนงานกลยุทธ์
- เทคนิคการมอบหมายและติดตามงาน
  - กำหนดมาตรฐานหรือเกณฑ์วัดที่ชัดเจน
  - มีแผนงานและรูปแบบการติดตาม
  - มี Check list ที่ต้องการติดตาม
  - ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า
  - ติดตามในช่วงเวลาที่เหมาะสม
  - ฝึกฟังให้มาก พูดให้น้อย
  - ใช้มุมมองและการสื่อสารเชิงบวกในการติดตาม
  - ให้อำนาจและขอบเขตในการแก้ปัญหา
- Workshop II: วิเคราะห์กรณีศึกษาการมอบหมายงานและติดตามงาน

#### การแก้ปัญหาเชิงธุรกิจอย่างเป็นระบบ

- ประเภทของปัญหาในเชิงธุรกิจ
  - มุมมองด้าน QCDSMEE
  - มุมมองด้าน Performance VS System
- กระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
  - ค้นหาปัญหาในระดับองค์กร (Theme)
  - ระดมสมองค้นหาสาเหตุของปัญหา
  - จัดกลุ่มสาเหตุของปัญหา
  - สร้างแผนผังปัญหาและความสัมพันธ์ของปัญหา
  - การตีความหมายของแผนผัง
  - การกำหนดมาตรการแก้ปัญหาจากแผนผัง
- เครื่องมือและเทคนิคในการแก้ปัญหา
  - แผนผังกลุ่มเครือข่าย (Affinity Diagram)
  - แผนผังความสัมพันธ์ (Relation Diagram)
  - แนวคิดพาเรโต 80 : 20 (Pareto)
- กรณีศึกษา: การแก้ปัญหาส่งมอบสินค้าล่าช้า
- Workshop III: ฝึกแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ของผู้เรียน

#### การสร้างทีมงานประสิทธิภาพสูง (High Performance Teamwork)

- เรียนรู้และเข้าใจคนด้วยแนวคิด DISC
- เทคนิคสร้างแรงจูงใจให้ลูกน้อง
- การพัฒนาทีมงานด้วยแนวคิด TAPS Model
- Workshop IV: การวิเคราะห์ทีมงานจากกรณีศึกษา





# 5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



☎ 080-626-9565  
✉ sale@bananatraining.com  
🌐 www.bananatraining.com

## 1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

## 2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

### ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

### ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

### ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

## 3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



## 4.Coaching (โค้ชซิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

## 5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



## โครงสร้างการฝึกอบรม

### COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan