



พัฒนาทักษะหัวหน้างานแบบ 4 เก่ง (4 Ability Supervisory Development) หลักสูตร 2 วัน

หัวหน้างาน (Supervisor) เป็นผู้บริหารขั้นต้นที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญอย่างมากต่อการบริหารผลงานของลูกน้องให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ และบทบาทหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการขับเคลื่อนผลงานขององค์กร องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาหัวหน้างานให้มีความรู้ทักษะและพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่องค์กรพึงประสงค์และเติบโตตามสายอาชีพไปเป็นผู้จัดการรุ่นใหม่ โดยหลักสูตรนี้มุ่งเสริมสร้างทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมแบบหัวหน้า 4 เก่ง (4 Ability) เพื่อให้หัวหน้างานมีทักษะและศักยภาพในการเป็นหัวหน้างานที่ “ใช่” ขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์ของโปรแกรม :

เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาดำเนินการตามหลักสูตรนี้ได้

1. เรียนรู้ และฝึกฝนทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมด้านการดำเนินงาน เก่งคน เก่งคิดและเก่งใช้ชีวิต
2. เสริมสร้างประสบการณ์การปฏิบัติงานตามคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการบริหารจัดการด้านการดำเนินงาน เก่งคน เก่งคิดและเก่งใช้ชีวิต
3. แลกเปลี่ยนมุมมอง แบ่งปันและประสบการณ์ในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ร่วมกันระหว่างผู้เรียนรู้ด้วยกัน และระหว่างวิทยากรกับผู้เรียนรู้

กรอบความคิดในการจัดทำโปรแกรม :

ในการออกแบบโปรแกรมการพัฒนาหัวหน้างาน โดยได้ทำการวิเคราะห์คุณลักษณะเชิงทักษะและพฤติกรรมแบบ 4 เก่ง (4 Ability) ประกอบด้วย 4 ทักษะหรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมหลักตามกรอบการพัฒนาต่อไปนี้

- ☐ มีความรู้ในงาน
- ☐ มีทักษะเชี่ยวชาญ
- ☐ แก้ไขปัญหา
- ☐ รับผิดชอบ

- ☐ เข้าใจตนเอง
- ☐ จูงใจและโน้มน้าวใจ
- ☐ สื่อสารแบบสร้างสัมพันธ์
- ☐ ปรับตนเอง, ปรับผู้อื่น



- ☐ รู้จักมารยาทสังคม
- ☐ จัดสมดุลชีวิตได้
- ☐ เป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้ชีวิต

- ☐ คิดเป็นระบบ
- ☐ คิดทางบวก
- ☐ คิดสร้างสรรค์
- ☐ คิดวางแผนงาน

โดยโปรแกรมมุ่งเน้นการพัฒนา 12 คุณลักษณะย่อยดังต่อไปนี้

Task Ability (เก่งงาน)

คุณลักษณะที่จะพัฒนา

- > การวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงงาน
- > การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
- > การมอบหมายงาน ควบคุมและติดตามงาน
- > ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างได้ผล

Human Ability (เก่งคน)

คุณลักษณะที่จะพัฒนา

- > สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- > การสะท้อนผลงานอย่างสร้างสรรค์
- > การรับมือกับปัญหาพนักงาน (Handling with People Problems)

Thinking Ability (เก่งคิด)

คุณลักษณะที่จะพัฒนา

- > การคิดทางบวกและคิดสร้างสรรค์
- > การคิดอย่างเป็นระบบ

Life Ability (เก่งใช้ชีวิต)

คุณลักษณะที่จะพัฒนา

- > บุคลิกภาพหัวหน้างาน
- > การเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน
- > การจัดการอารมณ์ของตนเอง

กำหนดการเรียนรู้ :

วันที่หนึ่ง (ตามวันที่บริษัทกำหนด)

เวลา	กิจกรรม
08.30 – 09.00 น.	ละลายพฤติกรรม ชี้แจงกติกการเรียนรู้ และผลลัพธ์ที่คาดหวังจากหลักสูตร
09.00 – 12.00 น.	บทบาทและหน้าที่สำคัญของหัวหน้างานที่ลูกน้องพึงประสงค์ พร้อมแลกเปลี่ยนในประเด็นปัญหาของหัวหน้างานที่มักพบ เกมกิจกรรม : ปัญหาของการเอาตัวรอด พร้อมสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ การวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงงาน (Action Plan & Work Improvement) + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงงาน + แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน + ความสูญเสียจากการทำงานและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ + แนวคิดในการวางแผนสำหรับการปรับปรุงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน + ขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงงาน - การสำรวจและนำเสนอปัญหาเพื่อการแก้ไขปรับปรุงงาน - วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและความเสี่ยงจากการปรับปรุงงาน - การกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานหรือการพัฒนางานด้วย SMART - การสร้างเครื่องมือเพื่อการประเมินและติดตามผลการปรับปรุงงาน + แนวทางการรายงานความคืบหน้าของงานที่ปรับปรุงให้กับหัวหน้า/ผู้เกี่ยวข้อง การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องบริหารผลการปฏิบัติงาน + การบริหารผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน + กระบวนการของการบริหารผลการปฏิบัติงานที่วางแผนและลงมือทำตัวเอง + แนวทางการกำหนดเป้าหมายผลงาน และแผนพัฒนาผลงานของลูกน้อง

กำหนดการเรียนรู้ (ต่อ) :

เวลา

กิจกรรม

การมอบหมาย ควบคุมและติดตามงาน (Delegation)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องมอบหมายงาน
- + งานที่ควรมอบหมายและงานที่ไม่ควรมอบหมาย
- + กระบวนการมอบหมายงานอย่างง่ายแต่มีประสิทธิภาพ
- + เทคนิคการพูดคุยเพื่อมอบหมายงานกับลูกน้อง 4 สไตล์ตาม DISC
- + **ปฏิบัติ :** จัดทำบทพูดเพื่อการมอบหมายงานกับลูกน้องในสถานการณ์ทำงานจริง

13.00 – 16.00 น.

เกมกิจกรรม : ช่างลืมรถ พร้อมนำเสนอรายการกลุ่มและสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้

การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ (Problem Solving and decision making)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องตัดสินใจและแก้ไขปัญหา
- + กระบวนการคิดรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจและแก้ไขปัญหา
- + เทคนิคและเครื่องมือทางการจัดการคุณภาพเพื่อการวิเคราะห์และระบุสาเหตุปัญหา เช่น The Fishbone, Brainstorming เป็นต้น
 - การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis)
 - การออกแบบการแก้ไขปัญหา (Design Phase)
 - การตัดสินใจเลือกวิธีที่จะแก้ปัญหา (Decision Making)
 - การนำไปปฏิบัติ (Implementation Phase)
 - การตรวจสอบ (Monitoring Phase)
- + การกระตุ้นใจให้สมาชิกทีมคิดแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ
- + อุปสรรคของการตัดสินใจและสาเหตุของการตัดสินใจผิดพลาด
- + **ปฏิบัติ :** ระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหาตามโจทย์

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication)

- + ปัญหาพื้นฐานของการสื่อสารสำหรับหัวหน้างาน (เรื่องเก่าที่เล่าไม่เคยจบ)
- + หักศนคติพื้นฐานของการสื่อสารระหว่างกัน
- + สไตล์คนทำงานตาม DISC
- + แนวทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับคนแต่ละสไตล์
- + ทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างช่วงวัย (Generation)
- + แนวทางการสื่อสารพูดคุยกับคนต่างช่วงวัยอย่างได้ใจและได้งาน
- + **ปฏิบัติ :** การจัดทำบทพูดสื่อสารกับลูกน้องแต่ละสไตล์ในสถานการณ์ทำงานจริง

การสะท้อนผลงานอย่างสร้างสรรค์ (Constructive Feedback)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องสะท้อนผลงาน
- + เทคนิคการสะท้อนผลงานด้วย AID (Action, Impact, Develop)
- + ทดลองปฏิบัติการโค้ชกับพี่เลี้ยง พร้อมคำแนะนำ
- + **ปฏิบัติ :** การจัดทำบทพูดสะท้อนผลงานลูกน้องในสถานการณ์ทำงานจริง

การรับมือกับปัญหาพนักงาน (Handling with People Problems)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องรู้จักเทคนิควิธีการรับมือกับปัญหาลูกน้อง
- + **กิจกรรมกลุ่ม :** นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาลูกน้องในกรณีต่าง ๆ
 - ลูกน้องที่หลงตัวเองคิดว่าตัวเองเก่ง
 - ลูกน้องที่เจ้าน้ำตา ขี้น้อยใจ
 - ลูกน้องที่หวาดระแวงกับทุกสิ่งอย่าง
 - ลูกน้องที่คิดเร็วทำเร็วแต่มีจะผิดพลาดตามมา
 - ลูกน้องที่ชอบโยนความผิดให้คนอื่น
 - ลูกน้องที่แบ่งพรรคแบ่งพวก
 - ลูกน้องที่ชอบอ้างงานล้นมือ
 - ลูกน้องที่มีปัญหากับหน่วยงานอื่นเป็นประจำ
 - เด็กจบใหม่ มั่นใจมาก ไฟแรง
 - ลูกน้องที่ยึดติดแต่วิธีการทำงานแบบเดิม ๆ
 - ลูกน้องที่ดื้อเจียบ ไม่เกรียงแต่ไม่ทำ
 - ลูกน้องที่งานไม่ทำ ประจบสอพลอไปวัน ๆ

กำหนดการเรียนรู้ (ต่อ) :

วันที่สอง (ตามวันที่บริษัทกำหนด)

เวลา	กิจกรรม
08.30 – 09.00 น.	สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในวันทีหนึ่ง
09.00 – 12.00 น.	การคิดทางบวกและคิดสร้างสรรค์ (Positive & Creative Thinking) + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องคิดบวก และคิดสร้างสรรค์ + กิจกรรม : ความคิดของจีน + ลักษณะของคนคิดบวกและคิดลบ + คำพูดและพฤติกรรมที่แสดงออกของคนคิดบวกและคิดสร้างสรรค์ + การโน้มน้าวด้วยคำพูดเพื่อให้ลูกน้องคิดบวกในการทำงาน + ปฏิบัติ : สสำรวจ 3 S โดยระบุลงในแบบฟอร์มที่กำหนด การคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic Thinking) + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องคิดบวก และคิดสร้างสรรค์ + เทคนิคการคิดอย่างเป็นระบบ + กิจกรรม : ปัญหาของบ้านทาวน์เฮ้าส์ + การจัดลำดับความสำคัญของงาน + การจัดระบบงาน/การจัดลำดับงาน + เครื่องมือที่ใช้ในการช่วยคิดอย่างเป็นระบบ - Prioritization Matrix - Tree Diagram - Post - it Note
13.00 – 16.00 น.	บุคลิกภาพหัวหน้างาน + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องมีบุคลิกภาพที่ดี + บุคลิกภาพภายในและบุคลิกภาพภายนอก + กิจกรรม : เดินและยืน Present ให้ดูหน่อยสิ !!! การเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ลูกน้อง (Good Modeling) + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องเป็นแบบอย่างที่ดี + แบบอย่างที่หัวหน้างานควรต้องแสดงออกต่อลูกน้อง + การปรับความคิดของตนเอง : เจออะไรสำคัญสู่ความสำเร็จ + กิจกรรม : คุณคิดอย่างไร และทำไมจึงคิดแบบนั้น !!! การจัดการอารมณ์ (Emotional Control) + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องจัดการอารมณ์ + คุณลักษณะของผู้จัดการที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ + แนวทางการจัดการอารมณ์ของตนเองด้วย 4S + ปฏิบัติ : Old & New Me สรุปบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้ที่ผ่านมา ประเมินผลการเรียนรู้ตามหลักสูตร

แนวทางการเรียนรู้ :

โปรแกรมนี้ ออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยประกอบด้วย

- บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture) และตอบข้อซักถาม
- การตั้งคำถามชวนคิด และแลกเปลี่ยนมุมมองระหว่างกัน (Experience sharing)
- เกมและกิจกรรม (Game and activity)
 - กิจกรรมเดี่ยว
 - กิจกรรมกลุ่ม
- ฝึกเขียนบทพูด (Dialogue)
 - บทพูดการสื่อสาร
 - บทพูดการมอบหมายงาน
 - บทพูดเพื่อการ Feedback หรือการสะท้อนผลงาน
- แสดงบทบาทสมมติ (Role play) พร้อมคำแนะนำเพื่อนำไปใช้งานจริง

จำนวนวัน :

รวมระยะเวลา 2 วันตามที่บริษัทกำหนด

กลุ่มเป้าหมาย :

หัวหน้างานที่บริษัทกำหนด
จำนวนไม่เกินรุ่นละ 30 คน

วิทยากร :



ดร.ชัชวาล อรรถวงศ์สุภักดิ์

วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาและเพิ่มผลผลิตจากการทำงาน
ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ, การพัฒนาทักษะหัวหน้างาน และ
การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล
(ประวัติตามแนบ)

ตัวอย่างเนื้อหาหลักสูตร (ดร.ชัชวาล)