



**PROFESSIONAL TRAINING
& CONSULTANCY**
"maximize your people potential"

Deliver tailor-made Development Program
with Professional Consulting for High Results HR

Contact us : 089-6776047, 092-4316631
e-Mail : contact@ptc.in.th, ptccontact@gmail.com



โปรแกรมพี่เลี้ยงหัวหน้างาน (Supervisory Mentoring Program - SMP)

หัวหน้างาน (Supervisor) เป็นผู้บริหารขั้นต้นที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญอย่างมากต่อการบริหารผลงานของลูกน้องให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ และบทบาทหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการขับเคลื่อนผลงานขององค์กร องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาหัวหน้างานให้มีความรู้ทักษะและพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่องค์กรพึงประสงค์และเติบโตตามสายอาชีพไปเป็นผู้จัดการรุ่นใหม่ โดยโปรแกรมมุ่งเสริมสร้างทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมแบบหัวหน้า 4 เก่ง (4 Ability) ผ่านรูปแบบการพัฒนาแบบพี่เลี้ยง (Mentoring Program) ที่วิทยากรทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) ในการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะและเสริมสร้างคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในฐานะน้องเลี้ยง (Mentee) โดยพี่เลี้ยงจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกการเรียนรู้อย่างใกล้ชิดแก่ผู้เรียนรู้

วัตถุประสงค์ของโปรแกรม :

เพื่อให้ผู้เข้ารับการพัฒนาดำเนินการตามโปรแกรมได้

1. เรียนรู้ และฝึกฝนทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมด้านการดำเนินงาน เก่งคน เก่งคิดและเก่งใช้ชีวิต
2. เสริมสร้างประสบการณ์การปฏิบัติงานตามคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการบริหารจัดการด้านการดำเนินงาน เก่งคน เก่งคิดและเก่งใช้ชีวิต
3. แลกเปลี่ยนมุมมอง แง่คิดและประสบการณ์ในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ร่วมกันระหว่างผู้เรียนรู้ด้วยกัน และระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้เรียนรู้

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

- > บุคลิกภาพและแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตน
- > การจัดการอารมณ์ของตนเอง

กำหนดการเรียนรู้ :

กิจกรรม

ครั้งที่ 1

(4 ชั่วโมง)

บทบาทและหน้าที่สำคัญของหัวหน้างานที่ลูกน้องพึงประสงค์ พร้อมแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาของหัวหน้างานที่มักพบ การวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงงาน (Action Plan & Work Improvement)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องวางแผนปฏิบัติงานและปรับปรุงงาน
- + แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน
- + ความสูญเสียจากการทำงานและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- + แนวคิดในการวางแผนสำหรับการปรับปรุงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน
- + ขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงงาน
 - การสำรวจและนำเสนอปัญหาเพื่อการแก้ไขปรับปรุงงาน
 - วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและความเสี่ยงจากการปรับปรุงงาน
 - การกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานหรือการพัฒนางานด้วย SMART
 - การสร้างเครื่องมือเพื่อการประเมินและติดตามผลการปรับปรุงงาน
- + แนวทางการรายงานความคืบหน้าของงานที่ปรับปรุงให้กับหัวหน้า/ผู้เกี่ยวข้อง

กำหนดการเรียนรู้ (ต่อ) :

+ ปฏิบัติและติดตามผล :

จัดทำแผนการปรับปรุงงานในสถานการณ์ทำงานจริงโดยนำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป

การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องบริหารผลการปฏิบัติงาน
- + การบริหารผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- + กระบวนการของการบริหารผลการปฏิบัติงานที่วางแผนและลงมือทำได้เอง

+ ปฏิบัติและติดตามผล :

การวางแผนผลการปฏิบัติงานลูกน้องหนึ่งคน พร้อมทั้งระบบแนวทางการพัฒนารายบุคคลตามแบบฟอร์มที่กำหนด โดยนำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป

ครั้งที่ 2

(4 ชั่วโมง)

การมอบหมาย ควบคุมและติดตามงาน (Delegation)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องมอบหมายงาน
- + งานที่ควรมอบหมายและงานที่ไม่ควรมอบหมาย
- + กระบวนการมอบหมายงานอย่างง่ายแต่มีประสิทธิภาพ
- + เทคนิคการพูดคุยเพื่อมอบหมายงานกับลูกน้อง 4 สไตล์ตาม DISC

+ ปฏิบัติและติดตามผล :

- พูดคุยมอบหมายงานกับลูกน้องในสถานการณ์ทำงานจริง
- สังเกตและบันทึกพฤติกรรมตนเอง
- หัวหน้างานสังเกต บันทึกพฤติกรรมและสะท้อนผลตามแบบสังเกตพฤติกรรมที่กำหนดให้
- นำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป

ครั้งที่ 3

(4 ชั่วโมง)

making)

การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ (Problem Solving and decision making)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องตัดสินใจและแก้ไขปัญหา
- + กระบวนการคิดรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจและแก้ไขปัญหา
- + เทคนิคและเครื่องมือทางการจัดการคุณภาพเพื่อการวิเคราะห์และระบุสาเหตุปัญหา เช่น The Fishbone, Brainstorming เป็นต้น
- + ขั้นตอนการแก้ปัญหา และการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ
 - การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis)
 - การออกแบบการแก้ไขปัญหา (Design Phase)
 - การตัดสินใจเลือกวิธีที่จะแก้ปัญหา (Decision Making)
 - การนำไปปฏิบัติ (Implementation Phase)
 - การตรวจสอบ (Monitoring Phase)

+ การกระตุ้นใจให้สมาชิกทีมคิดแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ

+ อุปสรรคของการตัดสินใจและสาเหตุของการตัดสินใจผิดพลาด

+ ปฏิบัติและติดตามผล :

นำเสนอโครงการปรับปรุงพัฒนางานที่ผ่านการระดมสมองเพื่อวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ทำงานจริง โดยนำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป

กำหนดการเรียนรู้ (ต่อ) :

+ Mentoring Clinic : ครั้งที่ 1 ระหว่างเวลา 17.30 – 19.30 น.
(ใช้เวลา 2 ชั่วโมง)

ครั้งที่ 4
(4 ชั่วโมง)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication)

+ ปัญหาพื้นฐานของการสื่อสารสำหรับหัวหน้างาน (เรื่องเก่าที่เล่าไม่เคยจบ)

+ ทศนคติพื้นฐานของการสื่อสารระหว่างกัน

+ สไตล์คนทำงานตาม DISC

+ แนวทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับคนแต่ละสไตล์

+ ทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างช่วงวัย (Generation)

+ แนวทางการสื่อสารพูดคุยกับคนต่างช่วงวัยอย่างได้ใจและได้งาน

+ **ปฏิบัติและติดตามผล :**

การสื่อสารกับลูกน้องแต่ละสไตล์ในสถานการณ์ทำงานจริง โดยทำการสังเกตพฤติกรรม (ตามแบบสังเกตพฤติกรรมที่กำหนดให้) การนำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป

ครั้งที่ 5
(4 ชั่วโมง)

การสะท้อนผลงานอย่างสร้างสรรค์ (Constructive Feedback)

+ ทำไมหัวหน้างานจึงต้องสะท้อนผลงาน

+ เทคนิคการสะท้อนผลงานด้วย AID (Action, Impact, Develop)

+ ทดลองปฏิบัติการโค้ชกับพี่เลี้ยง พร้อมคำแนะนำ

+ **ปฏิบัติและติดตามผล :**

สะท้อนผลงานลูกน้องในสถานการณ์ทำงานจริง

โดยทำการสังเกตพฤติกรรม (ตามแบบสังเกตพฤติกรรมที่กำหนดให้) การนำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป

+Mentoring Clinic : ครั้งที่ 2 ระหว่างเวลา 17.30 – 19.30 น.
(ใช้เวลา 2 ชั่วโมง)

ครั้งที่ 6
(4 ชั่วโมง)

การรับมือกับปัญหาพนักงาน (Handling with People Problems)

+ ทำไมหัวหน้างานจึงต้องรู้จักเทคนิควิธีการรับมือกับปัญหาลูกน้อง

+ แนวทางการแก้ไขปัญหาลูกน้อง

- ลูกน้องที่หลงตัวเองคิดว่าตัวเองเก่ง

- ลูกน้องที่เจ้าน้ำตา ขี้น้อยใจ

- ลูกน้องที่หวาดระแวงกับทุกสิ่งอย่าง

- ลูกน้องที่คิดเร็วทำเร็วแต่มีจะผิดพลาดตามมา

+ แนวทางการแก้ไขปัญหากับเพื่อนร่วมงาน

- ลูกน้องที่โยนความผิดให้คนอื่น

- ลูกน้องที่แบ่งพรรคแบ่งพวก

- ลูกน้องที่ชอบอ้างงานล้นมือ

กำหนดการเรียนรู้ (ต่อ) :

- ลูกน้องที่มีปัญหากับหน่วยงานอื่นเป็นประจำ
- + แนวทางการแก้ไขปัญหาระหว่างลูกน้องกับหัวหน้างาน (เรา)
 - เด็กจบใหม่ มั่นใจมาก ไฟแรง
 - ลูกน้องที่เป็นเด็กเส้นที่ไม่กลัวความผิด
 - ลูกน้องที่สนิทกับเราจนขาดความเกรงใจ
- + แนวทางการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงาน
 - ลูกน้องที่ยึดติดแต่วิธีการทำงานแบบเดิม ๆ
 - ลูกน้องที่ดื้อเจียบ ไม่เถียงแต่ไม่ทำ
 - ลูกน้องทำงานไม่ทำ ประจบสอพลอไปวัน ๆ

+ ปฏิบัติและติดตามผล :

นำแนวทางการรับมือพนักงานในปัญหาต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้กับประสบการณ์ทำงานจริง โดยทำการสังเกตพฤติกรรม (ตามแบบสังเกตพฤติกรรมที่กำหนดให้) นำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป

**ครั้งที่ 7
(4 ชั่วโมง)
Thinking)**

การคิดทางบวกและคิดสร้างสรรค์ (Positive & Creative

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องคิดบวก และคิดสร้างสรรค์
- + คุณลักษณะของคนคิดบวก
- + คำพูดและพฤติกรรมที่แสดงออกของคนคิดบวกและคิดสร้างสรรค์
- + การโน้มน้าวด้วยคำพูดเพื่อให้ลูกน้องคิดบวกในการทำงาน
- + **ปฏิบัติและติดตามผล :** นำแนวทางการคิดสร้างสรรค์และการฝึกคิดทางบวกด้วยตนเอง โดยทำการสังเกตพฤติกรรม (ตามแบบสังเกตพฤติกรรมที่กำหนดให้) การนำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป

การคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic Thinking)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องคิดบวก และคิดสร้างสรรค์
- + เทคนิคการคิดอย่างเป็นระบบ
- + การจัดลำดับความสำคัญของงาน
- + การจัดระบบงาน/การจัดลำดับงาน
- + เครื่องมือที่ใช้ในการช่วยคิดอย่างเป็นระบบ
 - Prioritization Matrix
 - Tree Diagram
 - Post - it Note
 - Mind map
- + **ปฏิบัติและติดตามผล :**
การคิดงานอย่างเป็นระบบในสถานการณ์งานที่ตนเองดูแลรับผิดชอบ โดยนำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป
- + **Mentoring Clinic :** ครั้งที่ 3 ระหว่างเวลา 17.30 – 19.30 น.
(ใช้เวลา 2 ชั่วโมง)

กำหนดการเรียนรู้ (ต่อ) :

ครั้งที่ 8

(4 ชั่วโมง)

บุคลิกภาพและการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ลูกน้อง (Good Modeling)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องเป็นแบบอย่างที่ดี
- + แบบอย่างที่หัวหน้างานควรต้องแสดงออกต่อลูกน้อง
- + การปรับความคิดของตนเอง : เจือจางสำคัญสู่ความสำเร็จ
- + **ปฏิบัติและติดตามผล :**
นำแนวคิดของการเป็นแบบอย่างที่ดีที่ปฏิบัติในสถานการณ์งาน
โดยนำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้งต่อไป

การจัดการอารมณ์ (Emotional Control)

- + ทำไมหัวหน้างานจึงต้องจัดการอารมณ์
- + คุณลักษณะของผู้จัดการที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
- + แนวทางการจัดการอารมณ์ของตนเองด้วย 4S
- + **ปฏิบัติและติดตามผล :**
นำแนวทางการจัดการอารมณ์ไปปรับใช้ในสถานการณ์งานของ
ตนเอง โดยนำเสนอความสำเร็จและปัญหาที่พบในการเรียนรู้ครั้ง
ต่อไป

วันที่ 9

(4 ชั่วโมง)

การนำเสนอความสำเร็จและปัญหาในการเรียนรู้ที่มอบหมาย สรุปบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้ที่ผ่านมา ประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมพัฒนา

แนวทางการเรียนรู้ :

โปรแกรมนี้ ออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานโดยประกอบด้วย

- บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture) และตอบข้อซักถาม
- การตั้งคำถามชวนคิด และแลกเปลี่ยนมุมมองระหว่างกัน (Experience sharing)
- เกมและกิจกรรม (Game and activity)
- การมอบหมายอ่านหนังสือหรือบทความและอภิปราย (Book reading and discussion)
- ฝึกแสดงบทบาทสมมติ (Role play) พร้อมคำแนะนำเพื่อนำไปใช้งานจริง
- การริเริ่มงานสร้างสรรค์และนำเสนอไอเดีย (Project assignment)
- การให้คำปรึกษาส่วนบุคคลผ่านทางไลน์ (Mentoring via Line)

จำนวนเวลาที่ใช้ในการพัฒนา :

รวมระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาตามโปรแกรมทั้งสิ้นที่นำเสนอคือ 36 ชั่วโมง
คิดเป็น 9 ครั้ง ครั้งละ 4 ชั่วโมง แต่ละครั้งเว้นช่วงประมาณ 2-3 สัปดาห์ เพื่อให้ผู้เข้าพัฒนาตาม
โปรแกรมได้ไปทำงานที่ได้รับมอบหมาย (Job Assignment)
และติดตามการเปลี่ยนแปลงทักษะและพฤติกรรม

ข้อตกลงการให้บริการ :

พี่เลี้ยงมีข้อตกลงการให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมและมีเวลาการทำงานนอกเหนือจากเวลาพัฒนา 36 ชั่วโมงตามโปรแกรมดังนี้

1. เข้าสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงเพื่อรับทราบความคาดหวังและนโยบายการพัฒนานุคลากรกลุ่มหัวหน้างานเพื่อนำมาใช้เป็นสารสนเทศในการบริหารจัดการโปรแกรมพัฒนา
2. ออกแบบประเมินทักษะและคุณลักษณะของผู้เข้ารับการพัฒนาดตามโปรแกรมและร่วมกับทีมฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อทำการประเมินหาช่องว่างการพัฒนา (Development Gap) ก่อนเข้ารับการพัฒน (Pre-assessment) และสรุปผลการประเมินนำเสนอผู้บริหารระดับสูง
3. จัด Mentoring Clinic จำนวน 3 ครั้ง ระหว่างเวลา 17.30 – 19.30 น. เพื่อเปิดให้ผู้เข้ารับการพัฒนาดตามโปรแกรมได้มาปรึกษาหารือกับพี่เลี้ยง และพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาแนะนำในการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย การปรับปรุงวิธีคิด และพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการพัฒนาดตามโปรแกรมเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม
4. การให้คำแนะนำในการสะท้อนผลทักษะและพฤติกรรมแก่ผู้บังคับบัญชาหนึ่งระดับของหัวหน้างานที่เข้ารับการพัฒนาดตามโปรแกรม โดยช่องทางทางโทรศัพท์หรือพบปะกัน อันจะได้ทำการนัดหมายผ่านฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเป็นครั้งคราวไป ทั้งนี้ ตามที่พี่เลี้ยงสะดวก
5. การสรุปผลการประเมินทักษะและคุณลักษณะของผู้เข้ารับการพัฒนาดหลังเสร็จสิ้นการพัฒนาดตามโปรแกรม (Post-assessment) ร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล และนำเสนอผลการประเมินต่อผู้บริหารระดับสูง

กลุ่มเป้าหมาย :

หัวหน้างานที่บริษัทกำหนด
จำนวนไม่เกินรุ่นละ 30 คน

พี่เลี้ยง :

พี่เลี้ยงโปรแกรมพัฒนาหัวหน้างานและผู้จัดการ
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาระบบงาน HR และการพัฒนานุคลากร
(ประวัติดิวิยาการตามแนบ)

ติดต่อขอใบเสนอราคาได้ที่

บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลแทนซี่ จำกัด
โทรศัพท์ : 089 677 6047 / 092 431 6631 คุณสุธาสินี (คุณอัน)
E-Mail : ptccontact@gmail.com

สนใจรายละเอียดของหลักสูตรหลักสูตรอื่นๆ ดูได้ที่ <http://www.ptc.in.th>
ติดตามทาง Facebook ได้ที่ <https://facebook.com/protrainandconsult>

