



9 ทักษะสำหรับการก้าว สู่หัวหน้างานมืออาชีพ

(9 Skills to be Professional Supervisor)



หลักการและเหตุผล

หัวหน้างาน (Supervisor) คือ ตำแหน่งงานที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าไป เพราะหัวหน้างานเป็นผู้นำนโยบายจากแผนหลักขององค์กร (Master Plan) ขับเคลื่อนสู่แผนปฏิบัติงาน (Action Plan) กล่าวได้ว่าเป็นผู้ประสานระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ดังนั้นหัวหน้างานจึงต้องมีความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ ในการทำหน้าที่หรือบทบาทของตนเอง หลักสูตร 9 ทักษะ สำหรับการก้าวสู่หัวหน้างานมืออาชีพจึงเป็น หลักสูตรสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมความรู้และทักษะของหัวหน้างานเพื่อก้าวสู่ความเป็นหัวหน้างานมืออาชีพในการพัฒนาเป็นองค์กรแบบยั่งยืนอย่างมั่นคงต่อไป



วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กร และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / พนักงาน / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro



วัตถุประสงค์



01 เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการเป็นหัวหน้างานมืออาชีพ



02 เพื่อให้ผู้อบรมเรียนรู้เทคนิคและกระบวนการทำงานของหัวหน้างานอย่างเป็นระบบ



03 เพื่อให้ผู้อบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาความเป็นหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ



สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

01

ผู้อบรมสามารถนำความรู้ 9 ทักษะของหัวหน้างานไปพัฒนา ปรับปรุงบทบาท หน้าที่การเป็นหัวหน้างานของตนเอง

02

ผู้อบรมมีมุมมอง และทัศนคติที่ดีต่อบทบาทของตนเองในการขับเคลื่อนองค์กร

03

ผู้อบรมสามารถเป็นผู้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรและเป็นผู้นำที่ดีสำหรับลูกน้อง



รูปแบบการฝึกอบรม

1.



เน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการ

2.



เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กิจกรรมเกมและภาพยนตร์

3.



เน้นกระบวนการสร้างสรรค์การเรียนรู้

4.



Action Learning กิจกรรมกลุ่มย่อย SGA.



หัวข้อการบรรยาย

📅 **อบรม 1 วัน**

🕒 **เวลา 08:30-09:00 น.**

ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม



กำหนดการอบรม (ช่วงเช้า) 09:00 น. – 12:00 น.

กระแสของการเปลี่ยนแปลง กับการเปลี่ยนแปลงตนเอง และพัฒนาองค์กร สำหรับหัวหน้างาน

- 1) เรียนรู้กรอบแนวคิด ความสำคัญ การเป็นผู้นำกับบทบาทหัวหน้างานสมัยใหม่ ที่ไม่ใช่แค่ปกครองแต่ต้องเป็นผู้นำทีม ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีและทักษะการพัฒนาตนเองของหัวหน้างานยุคใหม่
- 2) การพัฒนาตนเอง สู่ผู้บริหารแบบ เก่งคิด เก่งคน เก่งดำเนินชีวิตเพื่อนำพาทีมไปสู่เป้าหมายให้กับองค์กรและประสบความสำเร็จได้

ทักษะที่
01

ทักษะหัวหน้างานกับความเป็นผู้นำ (Leadership Skill)

- 1.1) เข้าใจความแตกต่างของหัวหน้างานและผู้นำ
- 1.2) เข้าใจความหมายของผู้นำ
- 1.3) ระดับและบทบาทหน้าที่ของผู้นำเมื่อได้รับตำแหน่ง

ทักษะที่
02

ทักษะการจัดทำแผนงาน (Planning Skill)

- 2.1) เรียนรู้การตั้งเป้าหมาย ที่สำเร็จได้นั้นมีความสำคัญ คือแผนงาน
- 2.2) การตั้งเป้าหมายด้วย SMART GOAL
- 2.3) การวางแผนงานด้วยหลักการ 5W1 or 2H
- 2.4) การบริหารจัดการที่สำคัญของกระบวนการ Input Process Output

ทักษะที่
03

ทักษะการสั่งการ การมอบหมายงาน และการติดตามงาน (Delegation of Command Control and Monitoring Skill)

- 3.1) ทักษะ การสั่งการ การมอบหมายงาน การติดตามงานที่มีประสิทธิภาพ
- 3.2) ความแตกต่างของการสั่งการและการมอบหมายงาน
- 3.3) การควบคุมการติดตามงาน
- 3.4) เข้าใจปัญหาการมอบหมายงานของหัวหน้างานส่วนใหญ่

ทักษะที่
04

ทักษะการสอนงาน (Coaching Skill)

- 4.1) เข้าใจหลักการ สอนงาน
- 4.2) เข้าใจบทบาทการสอนงานของหัวหน้างาน
- 4.3) ก้าวข้ามปัญหาและอุปสรรคในการสอนงาน

หมายเหตุ - พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม **ช่วงเช้า** เวลา 10.30 – 10.45 น.- **ช่วงบ่าย** เวลา 14.30 – 14.45 น.

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 098-281-9879 | 065-956-4064 | 063-268-1079 | ✉ crm@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📘 HRODTHAI



หัวข้อการบรรยาย

📅 **อบรม 1 วัน**

🕒 พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.

🕒 กำหนดการอบรม (ช่วงบ่าย) 13:00 น. – 16:00 น.

ทักษะที่ 05 ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication Skill)

5.1) เข้าใจแนวคิด ความสำคัญและกระบวนการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการประสานงานช่วยเหลือสนับสนุนในการทำงานร่วมกันและการขับเคลื่อนผลงาน

5.2) มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารและพร้อมปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารของตนเองให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3) เข้าใจบทบาทการสื่อสารในฐานะของหัวหน้างานที่รับนโยบายมาจากผู้บริหารเพื่อถ่ายทอดลงไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาสู่การปฏิบัติงาน

ทักษะที่ 06 ทักษะการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา (Motivation Skill)

6.1) ทักษะการเข้าใจคน และกลยุทธ์การจูงใจ
6.2) เทคนิคการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
6.3) เทคนิคการสร้างกลยุทธ์ครองใจลูกน้องให้มีความน่าเชื่อถือให้ลูกน้องเชื่อมั่น เชื่อมือ

ทักษะที่ 07 ทักษะการบริหารความขัดแย้งในงาน (Conflict Management Skill)

7.1) เข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในลักษณะต่างๆ

7.2) เทคนิคการลดความขัดแย้งด้วยหลักการสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งและโน้มน้าวใจผ่านกระบวนการปรับใจ และปรับคำ

ทักษะที่ 08 ทักษะการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (Problem Solving Skill)

8.1) เทคนิควิธีการคิดแก้ไขปัญหาบนพื้นฐานของความจริง มิใช่ประสบการณ์ในอดีต ด้วยหลัก Gemba Gembutsu

> เข้าใจปัญหา 2 ประเภทกับการตัดสินใจ (ทำการแก้ไข ปรับปรุง/ เตรียมป้องกัน เตรียมรับสถานการณ์)

8.2) ทัศนคติที่สำคัญของผู้นำในการแก้ปัญหา

ทักษะที่ 09 ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

9.1) การสร้างสัมพันธภาพและความสัมพันธ์ที่ดีในทีมงาน

9.2) บทบาทในฐานะผู้นำทีมและองค์ประกอบของทีม

9.3) กิจกรรม Workshop การทำงานเป็นทีม (Teamwork)



ถาม-ตอบ สรุป ประเมินผลแบบทดสอบหลังอบรม (Post-Test) กล่าวปิดอบรม

หมายเหตุ - พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม **ช่วงเช้า** เวลา 10.30 – 10.45 น.- **ช่วงบ่าย** เวลา 14.30 – 14.45 น.

ตัวชี้วัด สำหรับการติดตามหลังการอบรม หลักสูตร 9 ทักษะสำหรับการก้าวสู่หัวหน้างานมืออาชีพ (9 Skills to be Professional Supervisor)

01 ตัวชี้วัดหลัก ได้แก่

A) ผลผลิตภาพโดยรวม คือ Productivity และ Organization Performance ที่ได้ตามเป้าหมายขององค์กร เช่น ยอดขาย ยอดผลิตภัณฑ์ จำนวนข้อร้องเรียน การลาออกของพนักงาน ผลกำไร ค่าใช้จ่าย

B) ผลผลิตภาพโดยรวม ที่ได้จากการทำ Performance Review ของพนักงานแต่ละคนผ่านกระบวนการที่องค์กรสร้างไว้



02 ตัวชี้วัดรอง ตามทักษะสามารถติดตามได้ดังนี้

a.

ทักษะที่ 1 วัดได้จากการสังเกตของหัวหน้าโดยตรง (Immediate Supervisor or Manager) สังเกต การปรับปรุงความรู้ และ ขวนขวายที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อมาใช้ในงาน และสำหรับตัวเอง รวมถึงการพัฒนาความรู้แบบมาตรฐาน เช่น การหา Course เรียนต่างๆ มากขึ้น

b.

ทักษะที่ 2 , ทักษะที่ 3 และ ทักษะที่ 9 เป็นทักษะที่ได้จากองค์กรโดยรวม ที่เหมือนตัวชี้วัดหลัก และตัวชี้วัดที่ได้จากการสังเกต หรือ สอบถาม ได้แก่ ตัวชี้วัดเรื่อง

- i. ภาพรวมการทำงานของแผนก
- ii. Team Morale การสร้างขวัญกำลังใจของทีม และการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน
- iii. ผลผลิตที่ดีขึ้น (Productivity รายวัน / รายสัปดาห์ / รายเดือน)
- iv. มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง (Quality Complaints)

c.

ทักษะที่ 4 , ทักษะที่ 5 , ทักษะที่ 6 และ ทักษะที่ 7 ซึ่งต้องอาศัย ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นหลัก ดังนั้นตัวชี้วัดจะแสดงให้เห็นเป็นการสังเกต และสอบถาม และการทำ Employee Survey (การใช้แบบสอบถาม) เพื่อให้เห็นตัวชี้วัดเหล่านี้

- i. Team Growth Mindset ที่มีงานมีพลังสร้างสรรค์มากขึ้น ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงาน และกล้านำเสนอแนวทางในการปรับปรุงทำงานที่ดีขึ้นได้
- ii. Turnover Rate of Employee อัตราการลาออกโดยสมัครใจของพนักงานลดลง
- iii. Positive Feedback ต่อหัวหน้างานคนนั้น

d.

ทักษะที่ 8 จะเป็นทักษะส่วนบุคคลที่จะใช้การสังเกตพฤติกรรม และผลลัพธ์ของงาน เป็นสำคัญ

9 ทักษะ สำหรับการก้าวสู่หัวหน้างานมืออาชีพ

หน้าที่ของผู้นำ เมื่อได้รับตำแหน่งหัวหน้างาน

- 1 บริหารพัฒนาฝึกฝนตนเอง
ด้านภาวะผู้นำ
- 2 พัฒนาบุคลิกภาพตนเอง
เพื่อการบริหาร
- 3 ต้องพัฒนาทักษะการบริหาร
งานและคน เพื่อให้ทีมงาน
เชื่อถือ เชื่อมือ เชื่อใจ
- 4 ปรับตนเอง พัฒนาเพิ่มพูนความรู้
ความสามารถให้พร้อมที่จะก้าวสู่
ตำแหน่งหัวหน้า

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

10 คุณสมบัติหัวหน้างาน ที่มีประสิทธิภาพ

- 1 มีความเป็นผู้นำ
- 2 มีเป้าหมายชัดเจน
- 3 มีศิลปะการเจรจา
- 4 ซื่อสัตย์
- 5 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 6 รู้จักใช้คน
- 7 ตัดสินใจเด็ดขาด
- 8 รับฟังความคิดเห็นลูกน้อง
- 9 บุคลิกภาพดี
- 10 สนับสนุนลูกน้อง

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

ระดับของผู้นำ

ระดับที่ 5	ผู้นำโดยสมบูรณ์	เป็นคนสร้างผู้นำคนใหม่ และวางรากฐานที่ดีให้กับองค์กร
ระดับที่ 4	ผู้นำโดยการพัฒนา ผู้ตาม	มองเห็นจุดแข็ง และจุดอ่อนลูกน้อง
ระดับที่ 3	ผู้นำโดยการสร้างผลงาน	มีวิสัยทัศน์ชัดเจน กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้กับลูกน้อง
ระดับที่ 2	ผู้นำโดยการ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี	Focus from Me to We
ระดับที่ 1	ผู้นำตามตำแหน่งหน้าที่	Leader is action not position

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

ความต้องการพื้นฐานของคน 5 ชั้น Maslow Needs

ขั้นที่ 1 ต้องการปัจจัย 4	ขั้นที่ 2 ต้องการความมั่นคงปลอดภัย	ขั้นที่ 3 ต้องการการยอมรับจากสังคม	ขั้นที่ 4 ต้องการที่จะได้รับการยกย่อง	ขั้นที่ 5 ต้องการที่ประสบความสำเร็จ
------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	--	--

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

เป้าหมายต้อง (SMART)

- S** pecific เจาะจง
- M** easurement วัดได้
- A** greement ทุกคนเห็นด้วย
- R** ealistic มีเหตุผล
- T** ime Frame เริ่ม - เสร็จเมื่อไหร่

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

วงจรการบริหาร (Management Cycle)

การบริหารคือการตั้งเป้าหมายและพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นตลอดเวลาโดยใช้หลัก TPDCA

PLAN มีแผน | DO ลงมือทำ | CHECK ตรวจสอบ | ACT ดำเนินการแก้ไข | TARGET มีเป้าหมาย

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
- 2. กรุณาสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- ** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โพรเฟสชันแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- ** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ป.ณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com



สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com