



# 9 ทักษะสำหรับการก้าว สู่หัวหน้างานมืออาชีพ

(9 Skills to be Professional Supervisor)



## หลักการและเหตุผล

หัวหน้างาน (Supervisor) คือ ตำแหน่งงานที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าไป เพราะหัวหน้างานเป็นผู้นำนโยบายจากแผนหลักขององค์กร (Master Plan) ขับเคลื่อนสู่แผนปฏิบัติงาน (Action Plan) กล่าวได้ว่าเป็นผู้ประสานระหว่างผู้บริหารและพนักงานดังนั้นหัวหน้างานจึงต้องมีความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ ในการทำหน้าที่หรือบทบาทของตนเอง

หลักสูตร 9 ทักษะ สำหรับ การก้าวสู่หัวหน้างานมืออาชีพจึงเป็น 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.

กระแสนของการเปลี่ยนแปลง กับ  
การเปลี่ยนแปลงตนเอง และพัฒนาองค์กร  
สำหรับ หัวหน้างาน

1) เรียนรู้กรอบแนวคิด ความสำคัญ การเป็นผู้นำกับ  
บทบาทหัวหน้างานสมัยใหม่ที่ไม่ใช่แค่ปกครองแต่ต้องเป็นผู้นำ  
ทีม ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีและทักษะการพัฒนาตนเองของ  
หัวหน้างานยุคใหม่

2) การพัฒนาตนเอง สุนัขบริหารแบบ เก่งคิด เก่งคน  
เก่งดำเนินชีวิต เพื่อนำพาทีมไปสู่เป้าหมายให้กับองค์กรและ  
ประสบความสำเร็จได้

ทักษะที่  
**01**

ทักษะหัวหน้างานกับความเป็นผู้นำ  
(Leadership Skill)

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

ทักษะที่  
**02**

ทักษะการวางแผน  
(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) ทักษะการสั่งการ การมอบหมายงาน การติดตาม  
งานที่มีประสิทธิภาพ
- 3.2) ความแตกต่างของการสั่งการและการมอบหมายงาน
- 3.3) การควบคุมการติดตามงาน
- 3.4) เข้าใจปัญหาการมอบหมายงานของหัวหน้างาน  
ส่วนใหญ่

ทักษะที่  
**04**

ทักษะการสอนงาน  
(Coaching Skill)

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

หมายเหตุ - พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ช่วงเช้า เวลา 10.30 - 10.45 น.

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

☎ 098-281-9879 | 065-956-4064 | 063-268-1079 | ✉ [crm@topprobooking.com](mailto: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 สำหรับการประสานงาน ช่วยเหลือสนับสนุน ในการทำงานร่วมกัน และการขับเคลื่อนผลงาน
- 5.2) มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารและพร้อมปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารของตนเองให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 5.3) เข้าใจบทบาทการสื่อสารในฐานะของหัวหน้างาน ที่รับนโยบายมาจากผู้บริหารเพื่อถ่ายทอดลงไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาสู่การปฏิบัติงาน

ทักษะที่  
**07**

**ทักษะการบริหารความขัดแย้งในงาน (Conflict Management Skill)**

- 7.1) เข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่าง ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในลักษณะต่างๆ
- 7.2) เทคนิคการลดความขัดแย้งด้วยหลักการสื่อสาร เพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งและโน้มน้าวใจผ่านกระบวนการปรับใจ และปรับคำ

ทักษะที่  
**09**

**ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork)**

- 9.1) การสร้างสัมพันธภาพและความสัมพันธ์ที่ดีในทีมงาน
- 9.2) บทบาทในฐานะผู้นำทีมและองค์ประกอบของทีม
- 9.3) กิจกรรม Workshop การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

ทักษะที่  
**06**

**ทักษะการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา (Motivation Skill)**

- 6.1) ทักษะการเข้าใจคน และกลยุทธ์การจูงใจ
- 6.2) เทคนิคการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
- 6.3) เทคนิคการสร้างกลยุทธ์ครองใจลูกน้อง ให้มีความน่าเชื่อถือให้ลูกน้องเชื่อมั่น เชื่อมือ

ทักษะที่  
**08**

**ทักษะการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (Problem Solving Skill)**

- 8.1) เทคนิควิธีการคิดแก้ไขปัญหาบนพื้นฐานของความจริง มิใช่ประสบการณ์ในอดีต ด้วยหลัก Gemba Gembutsu
  - > เข้าใจปัญหา 2 ประเภทกับการตัดสินใจ (ทำการแก้ไข ปรับปรุง/ เตรียมป้องกัน เตรียมรับสถานการณ์)
- 8.2) ทัศนคติที่สำคัญของผู้นำในการแก้ปัญหา



**ถาม-ตอบ สรุป ประเมินผลแบบทดสอบหลังอบรม (Post-Test) กล่าวปิดอบรม**

หมายเหตุ - พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ช่วงบ่าย เวลา 14.30 – 14.45 น.

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

☎ 098-281-9879 | 065-956-4064 | 063-268-1079 | ✉ [crm@topprobooking.com](mailto:crm@topprobooking.com) | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI

# 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 ขวัญขวยที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อมาใช้ในงาน 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

# การเรียนรู้สู่ผลลัพธ์ที่วัดผลได้ใน 1 วัน

## Pre-Test



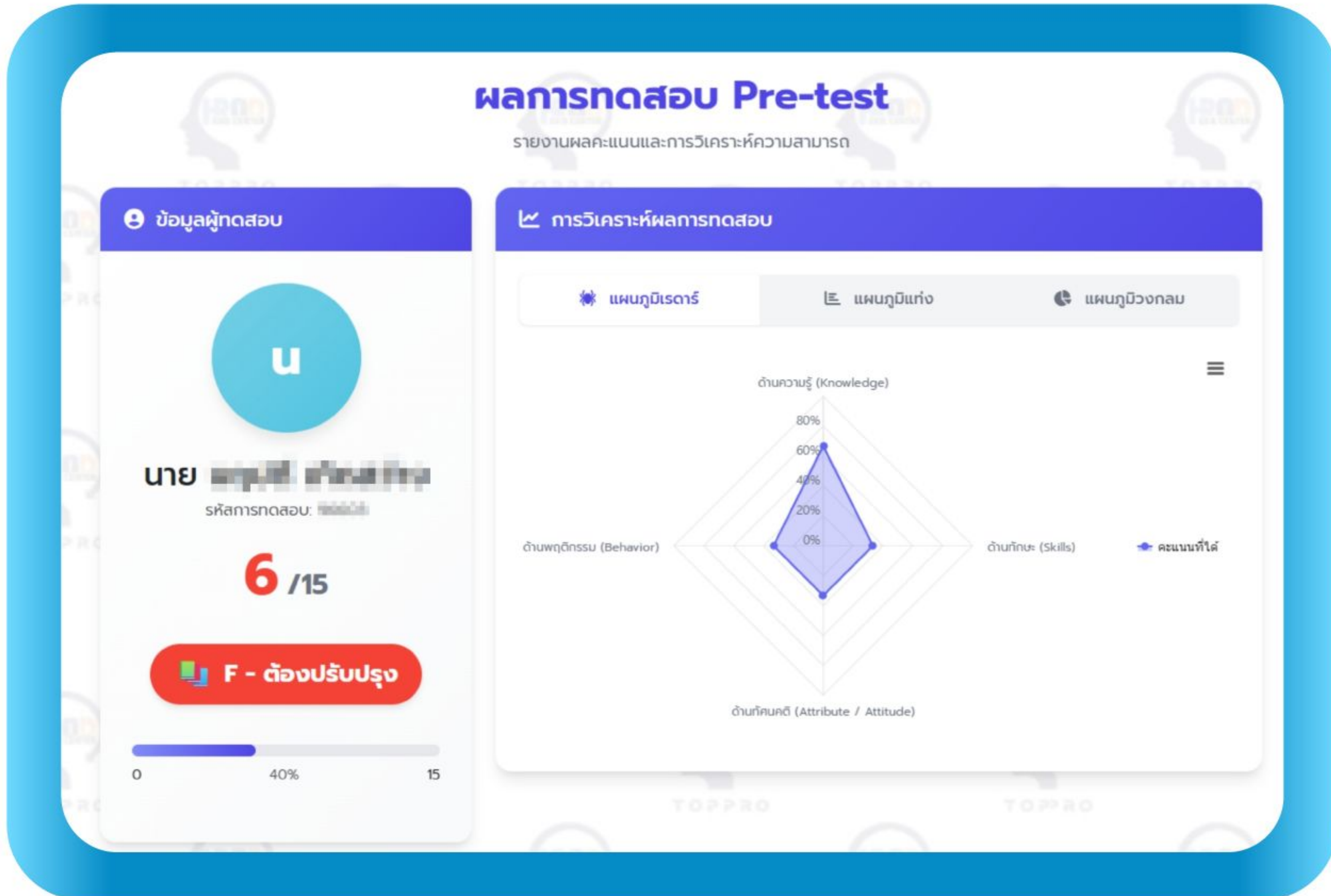
ประเมินความรู้ก่อนการเรียนรู้



วิเคราะห์จุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา



รายงานผลอย่างเข้าใจง่าย



## Post-Test



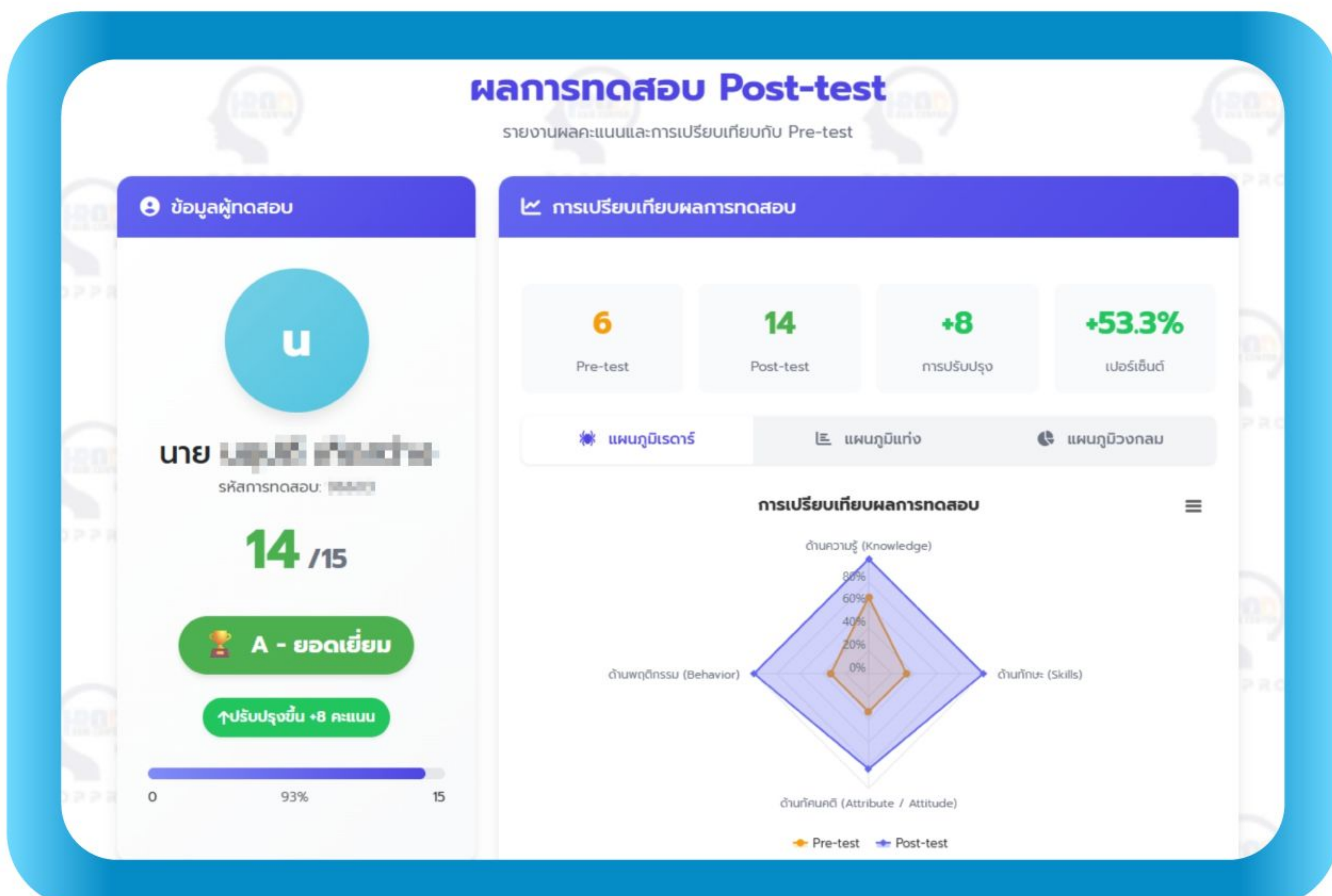
เปรียบเทียบพัฒนาการก่อนและหลังเรียน



เห็นผลลัพธ์การเรียนรู้ชัดเจน



วางแผนพัฒนาต่อเนื่องได้อย่างแม่นยำ



# การเรียนรู้สู่ผลลัพธ์ที่วัดผลได้ใน 1 วัน

## Pre-Test



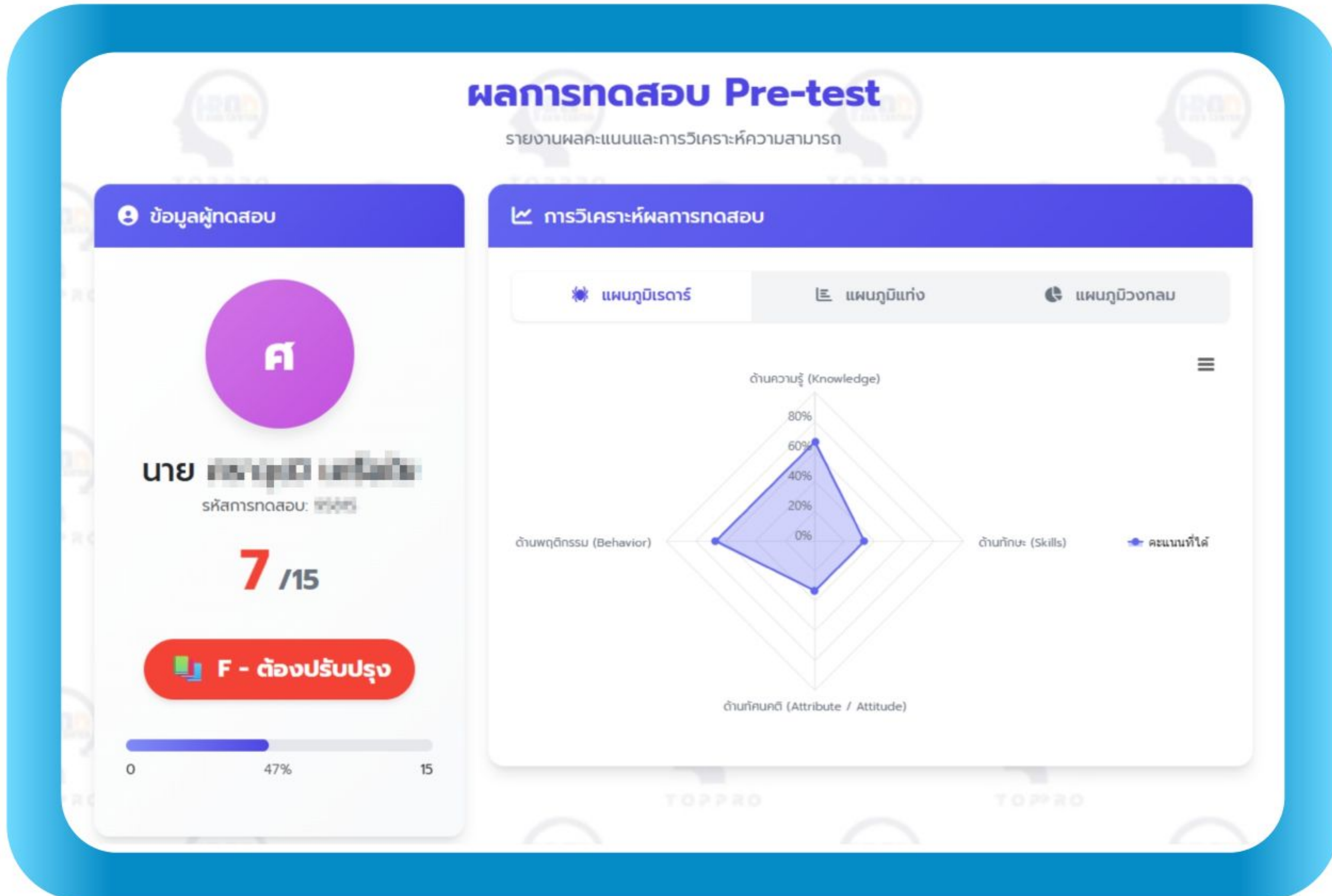
ประเมินความรู้ก่อนการเรียนรู้



วิเคราะห์จุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา



รายงานผลอย่างเข้าใจง่าย



## Post-Test



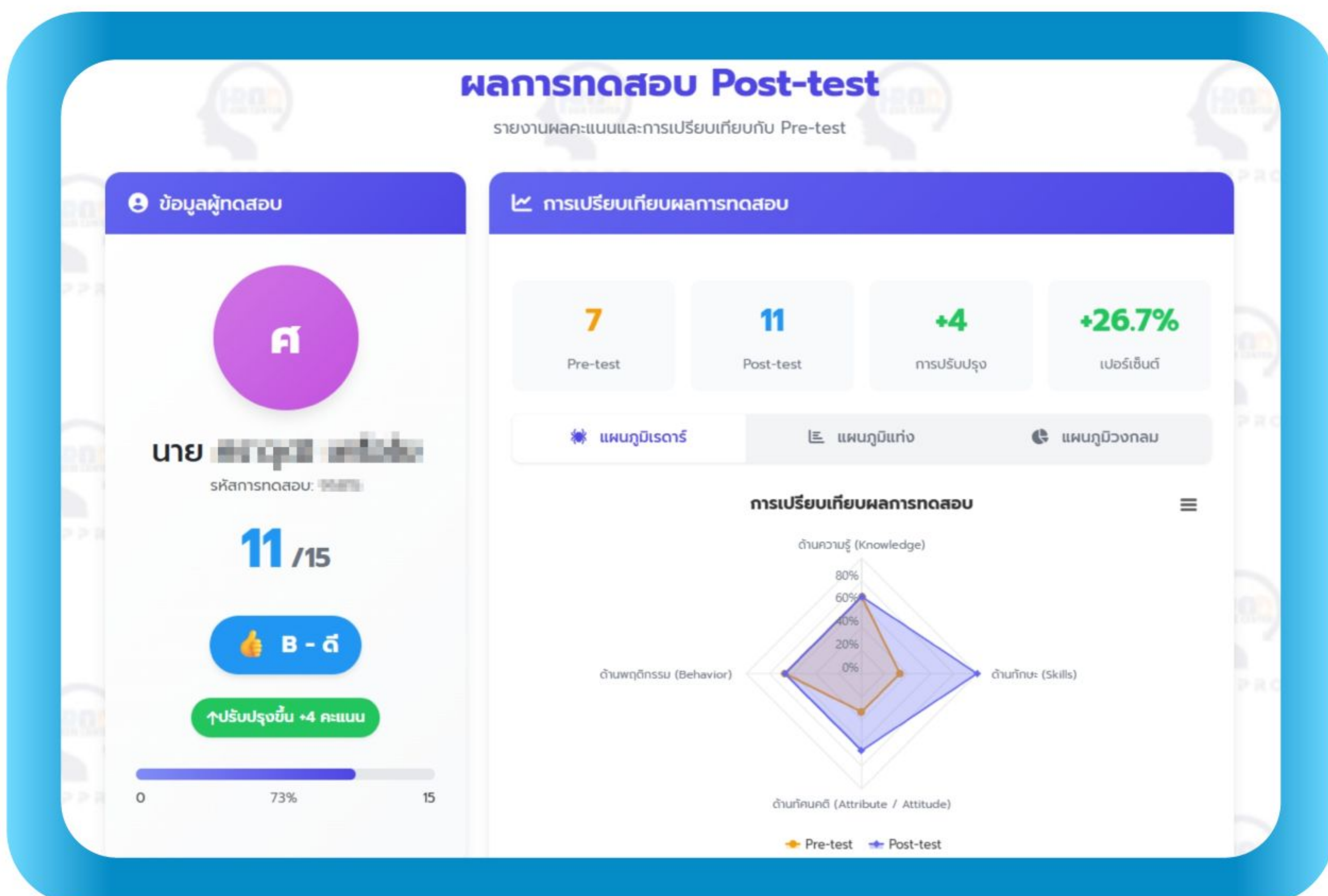
เปรียบเทียบพัฒนาการก่อนและหลังเรียน



เห็นผลลัพธ์การเรียนรู้อย่างชัดเจน



วางแผนพัฒนาต่อเนื่องได้อย่างแม่นยำ



# การเรียนรู้สู่ผลลัพธ์ที่วัดผลได้ใน 1 วัน

## Pre-Test



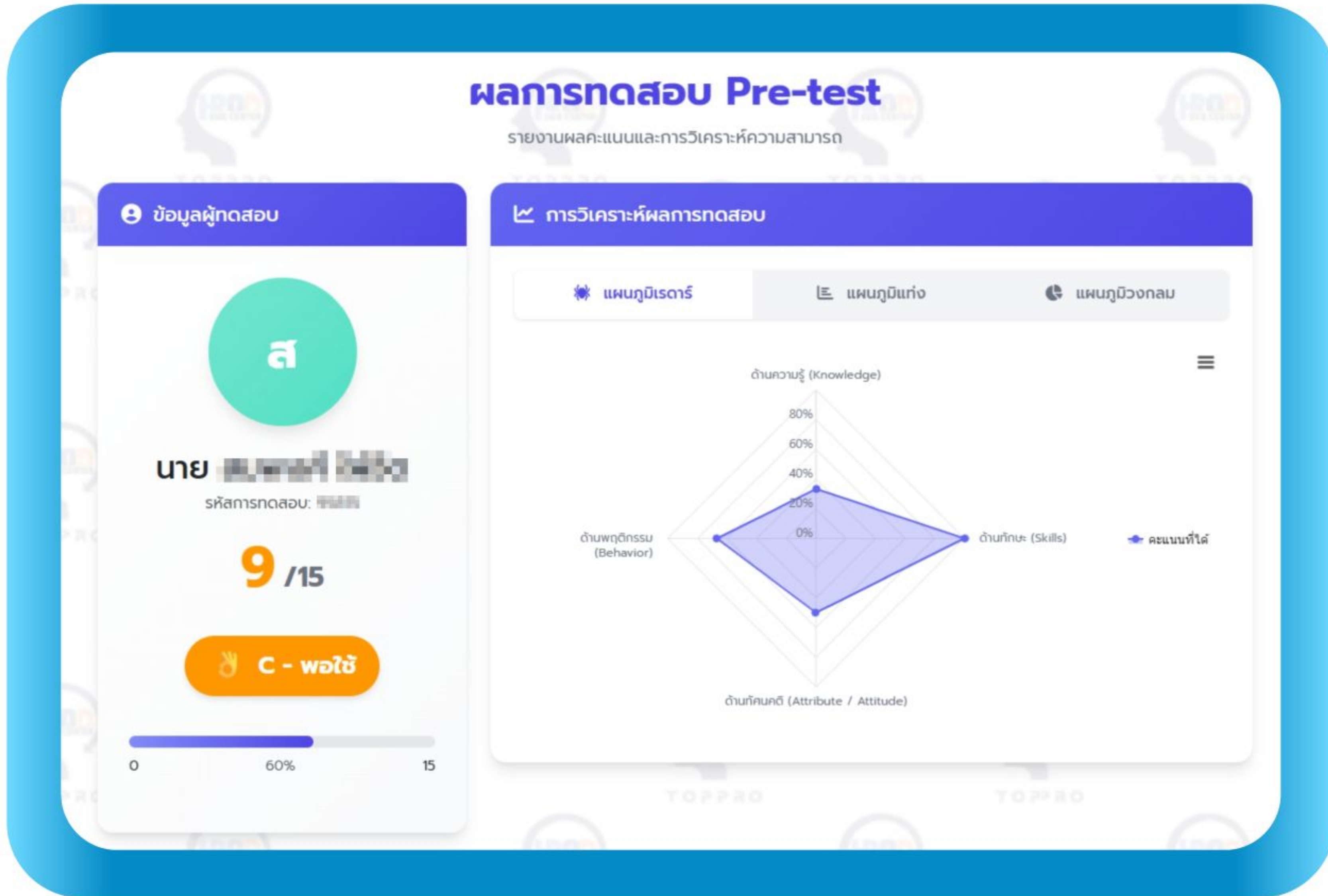
ประเมินความรู้ก่อนการเรียนรู้



วิเคราะห์จุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา



รายงานผลอย่างเข้าใจง่าย



## Post-Test



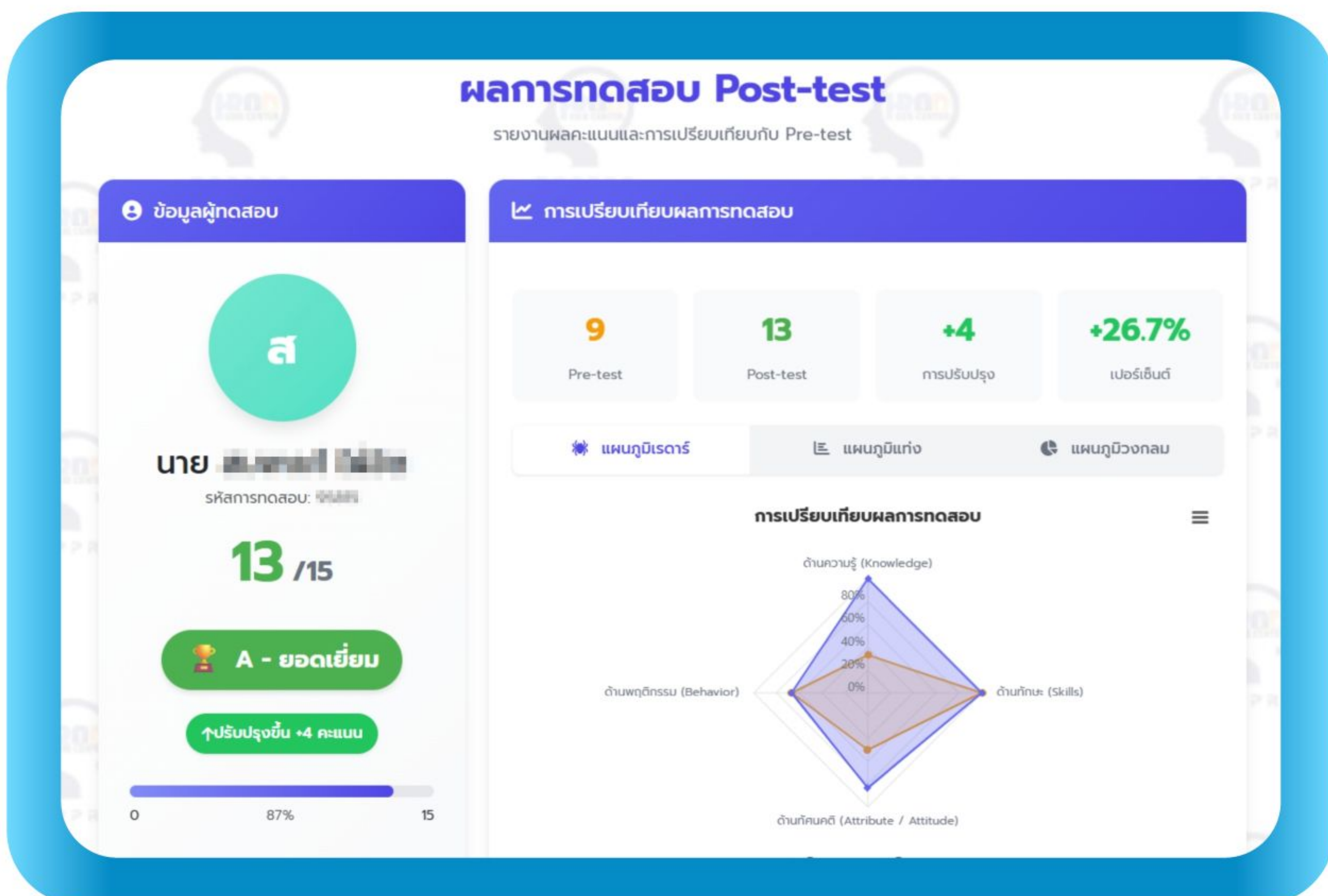
เปรียบเทียบพัฒนาการก่อนและหลังเรียน



เห็นผลลัพธ์การเรียนรู้อย่างชัดเจน



วางแผนพัฒนาต่อเนื่องได้อย่างแม่นยำ



# การเรียนรู้สู่ผลลัพธ์ที่วัดผลได้ใน 1 วัน

## Pre-Test



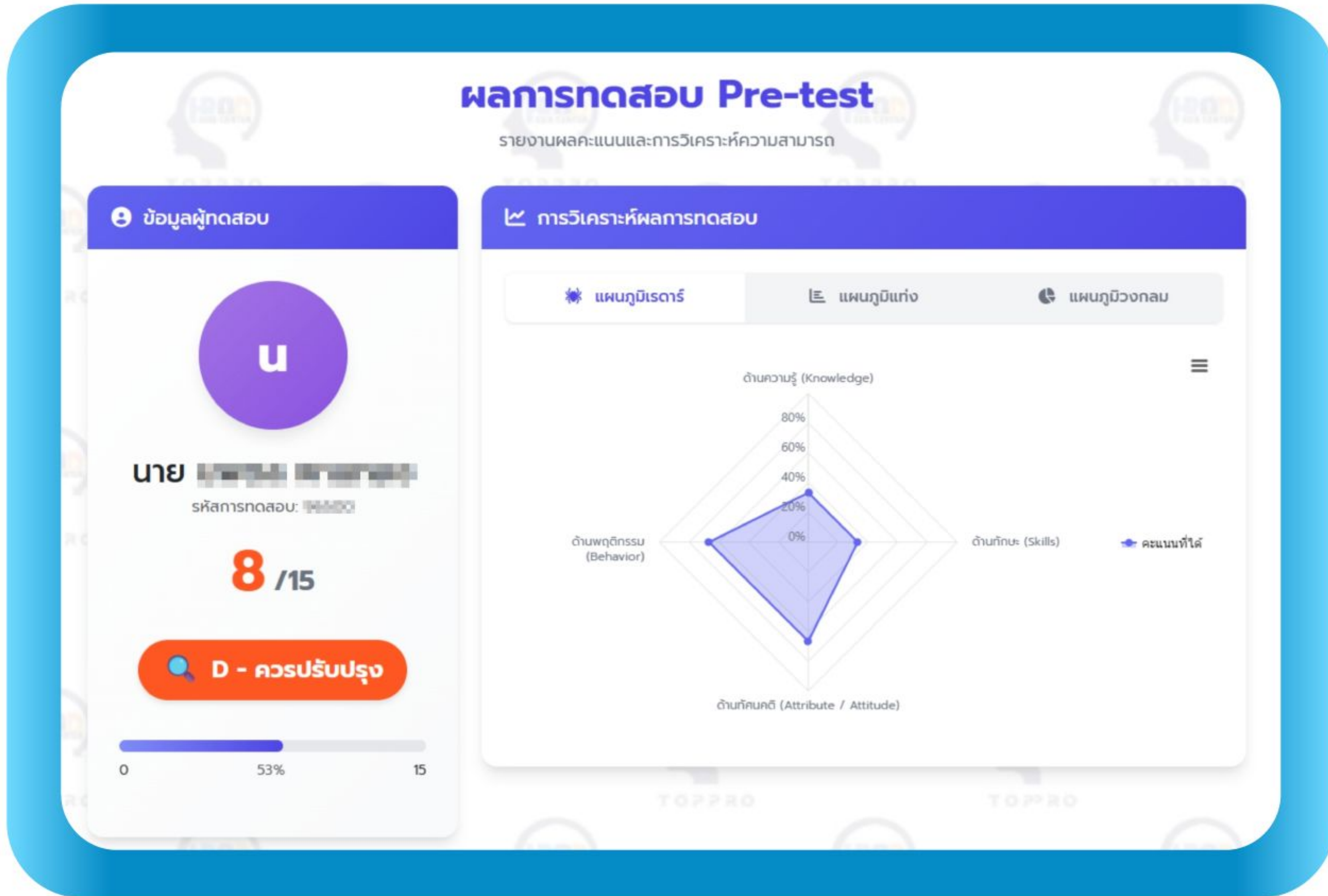
ประเมินความรู้ก่อนการเรียนรู้



วิเคราะห์จุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา



รายงานผลอย่างเข้าใจง่าย



## Post-Test



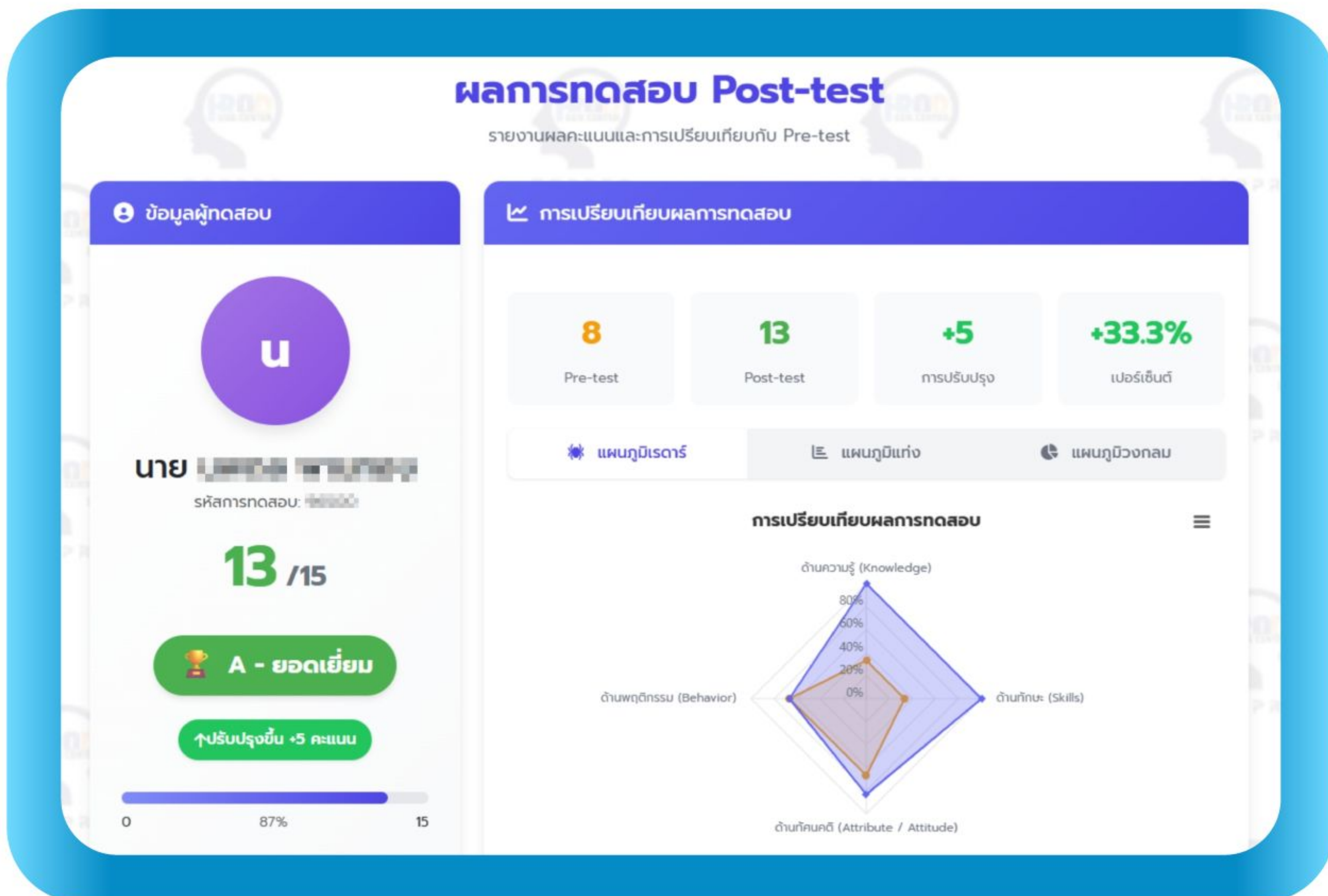
เปรียบเทียบพัฒนาการก่อนและหลังเรียน



เห็นผลลัพธ์การเรียนรู้ชัดเจน



วางแผนพัฒนาต่อเนื่องได้อย่างแม่นยำ



# 9 ทักษะ สำหรับการก้าวสู่หัวหน้างานมืออาชีพ

## หน้าที่ของผู้นำ เมื่อได้รับตำแหน่งหัวหน้างาน

- 1 บริหารพัฒนาฝึกฝนตนเอง ด้านภาวะผู้นำ
- 2 พัฒนาบุคลิกภาพตนเอง เพื่อการบริหาร
- 3 ต้องพัฒนาทักษะการบริหารงานและคน เพื่อให้ทีมงาน เชื่อถือ เชื่อมือ เชื่อใจ
- 4 ปรับตนเอง พัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้พร้อมที่จะก้าวสู่ตำแหน่งหัวหน้า



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 ระวังความคิดเห็นลูกน้อง
- 9 บุคลิกภาพดี
- 10 สนับสนุนลูกน้อง



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

## ระดับของผู้นำ



ระดับที่ 5	ผู้นำโดยสมบูรณ์	เป็นคนสร้างผู้นำคนใหม่ และวางรากฐานที่ดีให้กับองค์กร
ระดับที่ 4	ผู้นำโดยการพัฒนาผู้ตาม	มองเห็นจุดแข็งและจุดอ่อนลูกน้อง
ระดับที่ 3	ผู้นำโดยการสร้างผลงาน	มีวิสัยทัศน์ชัดเจน กระตือรือร้นและสร้างแรงจูงใจให้กับลูกน้อง
ระดับที่ 2	ผู้นำโดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดี	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 | ACTION ดำเนินการแก้ไข | TARGET มีเป้าหมาย

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

## บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



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

ลงทะเบียนอบรมได้ที่  
[www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)



สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)