

## หลักสูตร

### “ทักษะสำคัญของหัวหน้างาน”

Essential Skills of Supervisor

#### สิ่งที่ได้จากการอบรมหลักสูตรนี้

- ✓ เสริมสร้างทักษะการบริหารงานในชีวิตประจำวันแก่หัวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- ✓ สร้างความสัมพันธ์อันดีของระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง อันจะส่งผลให้การทำงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ✓ สร้างทัศนคติ และความมั่นใจที่จะใช้ทักษะในการควบคุมสถานการณ์การทำงานประจำวันกับคู่สนทนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ✓ ทำงานร่วมกับทีมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยใช้สิ่งจูงใจทางจิตวิทยา
- ✓ เปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม โดยวัดได้จากการนำทักษะจากหลักสูตรนี้ไปใช้ในการทำงานจริง ๆ
- ✓ ทำให้ผลงานองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง โดยทำให้พนักงานปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น อันเป็นผลมาจากองค์กรได้ใช้ทักษะตามที่ได้รับการอบรม

หัวหน้างาน หรือ Supervisor ก็ถือว่าเป็นผู้บริหารงานระดับต้นที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจากหัวหน้างานต้องทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมโยง (Linkage) ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานด้วยการรับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงมาอธิบายให้พนักงานระดับล่างนำไปปฏิบัติ และรายงานผลงานจากข้างล่างนั้นให้ผู้บริหารเบื้องบนทราบตลอดเวลา

ดังนั้น “ทักษะสำคัญของหัวหน้างาน” จึงมีความจำเป็นต่อความการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันของหัวหน้างานอย่างมากในการช่วยเสริมสร้างทักษะการบังคับบัญชาลูกน้องให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุผลสูงสุดตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

#### วัตถุประสงค์

1. สร้างความสัมพันธ์อันดีของระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง อันจะส่งผลถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือได้ทั้ง “งาน” และ ได้ทั้ง “ใจ”
2. เสริมสร้างทักษะการบริหารคนแก่หัวหน้าในการแก้ไขปัญหาผลงาน และปัญหาด้านพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน
3. ใช้ทักษะในการควบคุมสถานการณ์การทำงานประจำวันกับผู้ใต้บังคับบัญชาและทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ทำงานร่วมกับทีมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะให้เกียรติซึ่งกันและกันโดยใช้สิ่งจูงใจทางจิตวิทยาอันจะส่งผลให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

## เนื้อหาการบรรยาย

ส่วนที่ 1 : ทักษะพื้นฐานสำหรับหัวหน้า (Foundation Skills)

- ✓ บทบาทที่สำคัญของหัวหน้างานที่เป็นเสมือนจุดเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารและพนักงาน
- ✓ ทักษะสำคัญขั้นพื้นฐานสำหรับหัวหน้างาน (Foundation Skills) ในการบริหารคน
- ✓ การแสดงความคิดเห็นย้อนกลับ (Feedback) เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

ประโยชน์ที่จะได้รับจากส่วนนี้

- ✓ หัวหน้างานสามารถปรับรูปแบบความเป็นผู้นำโดยใช้วิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาทำตาม
- ✓ เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ✓ สร้างความร่วมมือกับผู้ใต้บังคับบัญชาอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จของเป้าหมายทางธุรกิจ
- ✓ หัวหน้าจะได้มีโอกาสฝึกทักษะที่เป็นประโยชน์ในการบริหารคนเพื่อให้ได้ผลสูงสุดสำหรับองค์กร

ส่วนที่ 2 : การแก้ไขปัญหาผลงาน (Performance Problem Solving)

- ✓ ความหมายของการแก้ไขปัญหาผลงาน และตัวอย่างปัญหาผลงาน (Performance Problem) ต่าง ๆ ที่หัวหน้างานมักพบในการทำงานประจำวัน
- ✓ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา (Performance Problem Solving Steps)
- ✓ ฝึกทักษะการวางแผนการสนทนาเพื่อการปรับปรุงผลงาน (Role Play) เพื่อให้หัวหน้างานเกิดความมั่นใจในการนำไปใช้ในสถานการณ์จริง

ประโยชน์ที่จะได้รับจากส่วนนี้

- ✓ กระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาเรียนรู้และรับผิดชอบในการปรับปรุงผลงานที่ไม่ได้มาตรฐาน และวางแผนแก้ไขปัญห
- ✓ เตรียมความพร้อมสำหรับการวางแผนการสนทนา เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
- ✓ สร้างความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาจากพนักงานในลักษณะ win-win ทั้งสองฝ่าย

ส่วนที่ 3 : การแก้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม (Behavioral Problem Solving)

- ✓ ความหมายของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน (Behavioral Problem)
- ✓ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน (Steps to Behavioral Problem Solving)
- ✓ ฝึกทักษะ (Role Play) การวางแผนการสนทนาเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ในการทำงาน

ประโยชน์ที่จะได้รับจากส่วนนี้

- ✓ กระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้เห็นความสำคัญและรับผิดชอบในแก้ไขปัญห
- ✓ เตรียมความพร้อมสำหรับการวางแผนการสนทนา เพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน
- ✓ รับมือกับความท้าทายของการปรับปรุง เช่น การปฏิเสธ ต่อต้าน และความลังเลในการที่จะลงมือกระทำ เพื่อให้เกิดการปรับปรุง

ส่วนที่ 4 : การให้แรงเสริม (Reinforcement)

- ✓ ความหมายและความสำคัญของการให้แรงเสริม (Reinforcement) รวมถึงผลดีในการให้แรงเสริม
- ✓ ขั้นตอนการให้แรงเสริม (Steps to Reinforcement)

- ✓ ฝึกทักษะ (Role Play) การวางแผนการสนทนาในการให้แรงเสริม  
ประโยชน์ที่จะได้รับจากส่วนนี้
- ✓ เข้าใจโอกาสและความสำคัญในการให้กำลังใจหรือแรงเสริมอันเป็นการ  
สร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงานร่วมกัน
- ✓ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องอันจะส่งผลทางบวกต่อ  
การทำงานร่วมกันในระยะยาว
- ✓ สร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ส่วนที่ 5 : การตักเตือนด้วยวาจา (Verbal Warning)

- ✓ ความหมายและความจำเป็นในการตักเตือนด้วยวาจา (Verbal Warning)  
เพื่อดึงพนักงานให้กลับเข้าสู่แนวทางที่ถูก
- ✓ ขั้นตอนในการตักเตือนด้วยวาจา (Steps to Verbal Warning)
- ✓ ฝึกทักษะ (Role Play) เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการนำทักษะนี้ไปใช้ใน  
สถานการณ์จริง

#### ประโยชน์ที่จะได้รับจากส่วนนี้

- ✓ เข้าใจโอกาสและความจำเป็นในการแก้ไขปัญหาที่ท้าทายความสามารถ  
ของหัวหน้างานอีกระดับหนึ่ง
- ✓ หัวหน้างานสามารถสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีแก่ทีมงาน และเป็นที่ยอมรับ  
ของพนักงานในฐานะหัวหน้าที่ยึดธรรม
- ✓ ป้องกันปัญหาไม่ให้รุกรามขยายวงกว้างออกไป เพิ่มภูมิคุ้มกันการบังคับ  
บัญชาที่มีประสิทธิภาพ

#### ส่วนที่ 6 : การใช้มาตรการทางวินัย (Disciplinary Action)

- ✓ ความหมายและความจำเป็นในการใช้มาตรการทางวินัย (Disciplinary  
Action) เพื่อเยียวยาสถานการณ์
- ✓ ขั้นตอนในการตักเตือนด้วยวาจา (Steps to Disciplinary Action)

- ✓ ฝึกทักษะ (Role Play) เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการนำทักษะนี้ไปใช้ใน  
สถานการณ์จริง

#### ประโยชน์ที่จะได้รับจากส่วนนี้

- ✓ เข้าใจโอกาสและความจำเป็นในการใช้มาตรการทางวินัยแก้ไขปัญหาคือ  
ยุ่งยากขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง
- ✓ ให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายทั้งแก่ทีมงาน และองค์กร
- ✓ สร้างมาตรฐานการปกครองที่ดี ทำให้การบังคับบัญชาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

- ✚ หัวหน้างานระดับ Foreman / Team Leader / Supervisor / Manager  
ที่จะต้องเสริมสร้างทักษะในการสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อการ  
บริหารงานประจำวันให้เกิดประสิทธิผล
- ✚ ช้อแนะนำ เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ **หัวหน้า  
งานทุกคนที่จะเข้าอบรมควรมีผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 คนขึ้นไป**

#### ระยะเวลาในการอบรม

2 วัน (จำนวน 24 ชั่วโมง)