

Supervisory Skill Development

การพัฒนาทักษะการเป็นหัวหน้างาน

โดย

วิทยากรที่ได้รับการรับรองของสถาบันเอ็นเทรนนิ่ง



www.entraining.net



www.entraining.net

<http://www.entraining.net>

<http://www.facebook.com/CSREntraining>

<http://www.facebook.com/groups/185274274931823/>

สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการเป็นหัวหน้างาน

- คุณอยากเป็นหัวหน้างานหรือไม่ ?
- คุณเป็นหัวหน้างานแล้วได้ประโยชน์อะไร ?
- คุณเป็นหัวหน้างานคุณภาพในเรื่องอะไรบ้าง?
- ลูกน้องยอมรับว่าคุณเป็นหัวหน้าหรือไม่ ?



2

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

บทบาทของหัวหน้างานคุณภาพ



- ผู้เชี่ยวชาญในงาน
- นักแก้ปัญหาในเรื่องวิกฤติ
- วิทยากรผู้ฝึกอบรม
- โค้ชดึงศักยภาพทีมงาน
- ผู้ให้คำปรึกษาและจูงใจ

“คุณชอบบทบาทไหน ?”

3

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

แนวทางการฝึกอบรม

- 🧡 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- 🧡 การ Coaching เพื่อให้ทุกคนเห็นตัวเอง
- 🧡 การบรรยายเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนมุมมอง
- 🧡 ทุกคนคิดถึงศักยภาพของตัวเองเพื่อดึงออกมาใช้
- 🧡 ฟัง คิด ถาม เขียน แล้วนำไปฝึกฝน
- 🧡 เตรียมประเด็นสำคัญเพื่อนำไปพัฒนาทีมงาน

4

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

หัวหน้างานในอุดมคติของทีมงานทั่วไป

- 👉 การมีวิสัยทัศน์
- 👉 สามารถสื่อสารให้ทีมงานเข้าใจได้ดี
- 👉 สร้างความไว้วางใจให้กับทีมงาน
- 👉 กล้าตัดสินใจในเรื่องสำคัญ
- 👉 การใช้จิตวิทยาการบริหารและการจูงใจ
- 👉 มีความรับผิดชอบ 100 % เต็ม
- 👉 การเป็นตัวอย่างที่ดีของทีม



“คุณเป็นอย่างนี้หรือไม่?”

5

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

หลุมพรางทางความคิดของหัวหน้างานส่วนใหญ่

- มองงานที่ได้รับมอบหมายเป็นความเครียด ไม่ใช่เรื่องท้าทาย
- รู้สึกว่าต้องรองรับแรงกดดันรอบด้าน
- จิตตก และท้อถอยเมื่อเจอปัญหาและอุปสรรค
- สับสนว่างานใดควรทำเอง งานใดควรให้ลูกน้องทำ
- ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่กล้าแสดงออก
- ไม่กล้าตัดสินใจ เพราะกลัวความล้มเหลว
- ไม่ว่ากล่าวตักเตือนลูกน้อง เพราะกลัวไม่ได้รับการยอมรับ

“คุณ คิดหลุมพรางไหนบ้าง ?”

6

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

- 💡 ปรับนิยามใหม่ให้เป็นประโยชน์
- 💡 การใช้คำถามสร้างพลัง
- 💡 การปรับเปลี่ยนความคิดต่อเหตุการณ์ใหม่
- 💡 สร้างทัศนคติเชิงบวก
- 💡 ยอมรับการเปลี่ยนแปลง



7

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

กรณีศึกษา



หลุมพรางทาง
ความคิด
คุณเอาชนะได้!

8

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

ทักษะที่สำคัญของการเป็นหัวหน้างาน

การกำหนดเป้าหมาย (Goal)



การวางแผนการทำงาน (PDCA)



การสื่อสารข้อความในทีมงาน (Communication)



การสั่งงาน และมอบหมายงาน (Delegation)



การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Problem Solving)



การกล้าตัดสินใจ (Decision Making)



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

ทักษะที่สำคัญของการเป็นหัวหน้างาน

: การกำหนดเป้าหมาย (Goal)



- วิสัยทัศน์ (ความฝัน)
- เป้าหมายที่ชัดเจน
- ลักษณะเฉพาะเจาะจง
- มีความเป็นไปได้และท้าทาย
- กำหนดเวลาแน่นอน
- สามารถวัดผลลัพธ์ได้

“เป้าหมายของทีมงานคุณคืออะไร?”

10

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ทักษะที่สำคัญของการเป็นหัวหน้างาน

: การวางแผนการทำงาน (PDCA)



11

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ทักษะที่สำคัญของการเป็นหัวหน้างาน

: การสื่อสารข้อความให้ทีมงาน (Communication)



- ผู้ฟังคือใคร ?
- ผู้ฟังต้องการอะไรจากเรา ?
- ข้อความต้องชัดเจน
- ง่ายต่อความเข้าใจ
- ใส่ใจผู้ฟัง
- ตรวจสอบความคิดของผู้ฟัง

12

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

ทักษะที่สำคัญของการเป็นหัวหน้างาน

: การสั่งงานและมอบหมายงาน (Delegation)

- สิ่งที่คุณต้องการให้สำเร็จคืออะไร ? (ชัดเจน)
- กระตุ้นให้พนักงานบอกลักษณะงานที่ชอบ (ศักยภาพ)
- สร้างความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน (ภาวะผู้นำ)
- หลีกเลี่ยงงานน่าเบื่อให้เป็นงานท้าทายแทน (จูงใจ)
- กระจายงานให้ทั่วถึงทุกคน (ทีมเวิร์ค)
- มอบหมายงานให้ตรงกับจุดแข็งของพนักงาน (ใช้คนให้ถูก)
- การมอบหมายงานเป็นการเรียนรู้ของพนักงาน (การพัฒนา)

“คุณปฏิบัติดังนี้ครบถ้วนหรือไม่?”

13

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ทักษะที่สำคัญของการเป็นหัวหน้างาน

: การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Problem Solving)



- การหลีกเลี่ยงปัญหาโดยการป้องกัน
- การเตรียมตัวเพื่อจัดการกับปัญหา
- การเผชิญหน้ากับปัญหาและยอมรับ
- การมองที่เป้าหมายไม่ใช่อุปสรรค
- การลงมือแก้ไขปัญหอย่างมั่นใจ
- การเรียนรู้ประสบการณ์จากการแก้ไขปัญหา

“อย่าให้ปัญหามาเป็น ปัญหา ของเรา !”

14

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ทักษะที่สำคัญของการเป็นหัวหน้างาน

: การกล้าตัดสินใจ (Decision Making)



- เลิกจินตนาการความกลัว
- ยอมรับว่าคุณตัดสินใจทุกเรื่อง
- กำหนดเป้าหมายผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- ระบุทางเลือกที่เป็นไปได้
- ตัดสินใจเลือกวิธีการ
- ลงมือปฏิบัติทันที
- รับผิดชอบในผลลัพธ์ของการตัดสินใจ

ถ้าคุณไม่ตัดสินใจ แสดงว่าคุณเลือกตัดสินใจว่า “ไม่ตัดสินใจ”

15

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

Workshop I :

การเลือกทักษะที่สำคัญไปปฏิบัติ



- คุณเลือกทักษะใด ในการนำไปพัฒนาตัวเอง ?
- สาเหตุใดที่คุณเลือกทักษะนี้ ?
- คุณจะนำไปพัฒนาตัวเองอย่างไร ?
- คาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างไร?

16

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

คำถามเพื่อการพัฒนาหัวหน้างานที่ดี

- คุณเพิ่มการตระหนักรู้ ในตัวเองอย่างไร ? (ความเชื่อมั่น)
- คุณสร้างสัมพันธภาพ กับทีมงานได้ดีแค่ไหน ? (มนุษยสัมพันธ์)
- คุณให้การสนับสนุนส่งเสริมคนเก่ง มากแค่ไหน ? (ภาวะผู้นำ)
- คุณสร้างความแตกต่าง ให้เกิดขึ้นอย่างไร ? (ความคิดสร้างสรรค์)
- คุณสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แค่ไหน ? (การจูงใจ)
- คุณสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ให้กับทีมงานอย่างไร ? (แผนพัฒนา)

17

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

การทำงานเป็นทีมเวิร์ค



- ✓ ภาพลักษณ์ทีมงานในฝัน
- ✓ เป้าหมายร่วมกันของทีมงาน
- ✓ คุณค่าที่ทีมงานยึดถือร่วมกัน
- ✓ แนวทางการปฏิบัติงานของทีมงาน
- ✓ กฎ-มาตรฐานที่กำหนดไว้
- ✓ การให้ความสำคัญกับคำว่า
“ทีมเวิร์ค”

18

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

การสอนงาน (Coaching) ในฐานะโค้ช

- การใช้คำถามให้ลูกน้องมองตัวเอง
- กระตุ้นให้เขาอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง
- สร้างโอกาสและเวทีของการเจริญเติบโต
- คอยเป็นกำลังใจ และให้แนวความคิด
- ทำให้เขายึดมั่นในเป้าหมายของเขา
- มีความสุขที่ได้ทำ มากกว่าผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น



19

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

กรณีศึกษา

ผู้นำในฐานะโค้ช

“คุณเป็นโค้ชได้ดีแค่ไหน ? ”

20

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

การให้คำปรึกษาและกำลังใจ

- ♥ ฟัง
- ♥ รู้งาน
- ♥ รู้จักคน
- ♥ เน้นที่ความก้าวหน้าในงาน
- ♥ ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของเขา
- ♥ รับรู้ขีดจำกัดของเขา



21

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

- ♦ ความเชื่อส่วนบุคคล
- ♦ เป้าหมายที่แตกต่างกัน
- ♦ ค่านิยมที่ยึดถือ
- ♦ ประสบการณ์ในอดีต
- ♦ กฎ-มาตรฐานที่กำหนดไว้



22

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

การบริหารความขัดแย้งของทีมงาน

- ✓ สร้างการยอมรับทุกความคิดเห็น
- ✓ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- ✓ สร้างทัศนคติเชิงบวกให้ทีมงาน
- ✓ มองที่เป้าหมายของทีมมากกว่าส่วนตัว
- ✓ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน



23

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

การบ้าน:

“การพัฒนาทักษะความเป็นหัวหน้างาน” ของตัวเอง

- กำหนดหัวข้อที่จะพัฒนาตัวเอง
- เรื่องที่จะนำไปถ่ายทอดให้ทีมงานฟัง
- แนวทางที่จะนำไปพัฒนาทีมงาน
- คาดหวังการเกิดการเปลี่ยนแปลงเรื่องใดในทีมงาน

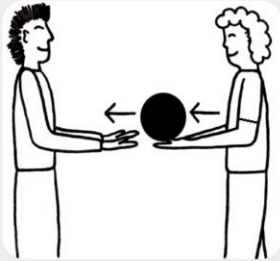


24

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้



- เรื่องที่ได้รับ
- เรื่องที่ชอบ
- เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก

25

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

หัวหน้างานพันธุ์แท้ขององค์กร !

เป้าหมายชัดเจน

ทำงานตามแผน

เชี่ยวชาญการสื่อสาร

รู้จักแก้ปัญหา

กล้าตัดสินใจ

คุณนั่นเอง “หัวหน้างานคุณภาพ” !

โชคดี และ สวัสดิ์ดี

www.entraining.net



www.entraining.net

<http://www.entraining.net>

<http://www.facebook.com/CSREntraining>

<http://www.facebook.com/groups/185274274931823/>