5 ก้าวสู่การเป็นสุดยอดหัวหน้างานมืออาชีพเชิงปฏิบัติการ

5 Steps to Be a Great Supervisor in Practice

เมื่อพนักงานฝีมือดีได้รับการเลื่อนเป็นหัวหน้างาน หลายองค์กรคาดหวังว่าเขาจะบริหารทีมได้ทันที แต่ความจริงกลับพบว่า จากคนที่เคย “ทำงานด้วยตัวเอง” วันนี้ต้อง “ทำงานให้สำเร็จผ่านคนอื่น” หากไม่ได้รับการเตรียมพร้อม ปัญหาการสื่อสาร ความขัดแย้ง การสั่งงานที่ไม่ได้ผล การแก้ปัญหาแทนลูกน้อง และผลงานทีมที่ไม่ถึงเป้าหมาย อาจกลายเป็นต้นทุนที่องค์กรต้องจ่ายโดยไม่รู้ตัว

หลักการและเหตุผล

“เมื่อวานเขายังเป็นเพื่อนร่วมงาน วันนี้เขากลายเป็นหัวหน้า” การเปลี่ยนตำแหน่งเกิดขึ้นเพียงชั่วข้ามคืน แต่การเปลี่ยน **Mindset บทบาท และทักษะการบริหารคน** ไม่ได้เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ หัวหน้างานจำนวนไม่น้อยจึงยังทำงานแบบพนักงานเก่ง เน้นแก้ปัญหาด้วยตนเอง สั่งงานมากกว่าสื่อสาร และควบคุมมากกว่าพัฒนาคน ผลที่ตามมาคือหัวหน้างานเหนื่อย ทีมไม่เติบโต และองค์กรสูญเสียประสิทธิภาพ หลักสูตรนี้จึงออกแบบให้ผู้เรียนเปลี่ยนจาก **Individual Contributor สู่ People & Performance Leader** ผ่าน 5 ก้าวสำคัญ ตั้งแต่การปรับกรอบความคิด เข้าใจบทบาท รู้ตน–รู้คน–รู้งาน ไปจนถึงการใช้เครื่องมือสื่อสาร สอนงาน จูงใจ แก้ปัญหา และสร้างทีม เพื่อให้กลับไปปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานได้อย่างมั่นใจและเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

หลังจบหลักสูตร ผู้เข้าอบรมจะสามารถ

1. **ปรับ Mindset จากผู้ปฏิบัติงานสู่หัวหน้างาน** และเข้าใจความแตกต่างระหว่างการทำงานให้สำเร็จด้วยตนเองกับการสร้างผลงานผ่านทีม
2. **เข้าใจบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และความคาดหวังขององค์กร** ที่มีต่อหัวหน้างานอย่างชัดเจน
3. ประยุกต์แนวคิด **“รู้ตน–รู้คน–รู้งาน”** เพื่อบริหารตนเอง ผู้ใต้บังคับบัญชา และผลงานได้เหมาะสม
4. พัฒนาทักษะสำคัญด้าน **Communication, Coaching, Motivation, Problem Solving และ Teamwork**

หลักสูตรนี้ช่วยแก้ปัญหาอะไรให้องค์กร?

หลักสูตรไม่ได้มุ่งเพียง “เพิ่มความรู้เรื่องหัวหน้างาน” แต่ต้องการลดช่องว่างระหว่าง **การได้รับตำแหน่ง** กับ **ความสามารถในการทำหน้าที่จริง**

Pain Point ที่พบบ่อย	สิ่งที่หลักสูตรเข้าไปพัฒนา	People Impact
เก่งงานแต่บริหารคนไม่เป็น	Supervisor Mindset & Role	เปลี่ยนจาก Doing เป็น Leading
ไม่เข้าใจบทบาทหัวหน้า	Role Clarity	ลดความสับสนและงานตกหล่น
สื่อสาร/สั่งงานไม่ชัด	Leadership Communication	ลด Rework และ Miscommunication
ลูกน้องรอหัวหน้าแก้ปัญหา	Coaching & Empowerment	ทีมคิดและรับผิดชอบมากขึ้น
บริหารคนทุกคนเหมือนกัน	People Understanding	ปรับวิธีบริหารให้เหมาะกับบุคคล
ปัญหาเกิดซ้ำ	Problem Solving	เพิ่มคุณภาพการแก้ปัญหาหน้างาน
ทีมต่างคนต่างทำ	Team Leadership	เพิ่ม Collaboration & Ownership

จุดเด่นของหลักสูตร (Key Highlights)

1. From Position to Profession

ไม่ได้สอนให้ผู้เรียนเพียง “เป็นหัวหน้า” แต่พัฒนาให้เข้าใจความเป็น **หัวหน้างานมืออาชีพ**

2. People + Performance Approach

เชื่อม “การบริหารคน” เข้ากับ “ผลลัพธ์ของงาน” ไม่แยก Leadership ออกจาก Performance

3. 3 รู้: รู้ตน–รู้คน–รู้งาน

รักษาแนวคิดสำคัญของหลักสูตรต้นฉบับ โดยใช้เป็นฐานในการบริหารตนเอง คน และความรับผิดชอบ

4. Practice Before Workplace

ผู้เรียนไม่ได้เพียงฟัง แต่ได้วิเคราะห์สถานการณ์ ฝึกสนทนา ตัดสินใจ และทดลองใช้เครื่องมือก่อนกลับไปทำงานจริง

5. Actionable Tools

ใช้เครื่องมือที่หัวหน้างานสามารถหยิบไปใช้ได้ทันที เช่น DISC, Active Listening, SBI Feedback, GROW Coaching, 5 Why, PDCA และ Delegation Checklist

Key Learning

แนวคิดหลักของหลักสูตร

แนวคิดสำคัญของ Peter Drucker ที่ว่า **“Management is doing things right; leadership is doing the right things.”** สะท้อนหัวใจของการเป็นหัวหน้างานยุคใหม่ได้อย่างดี เพราะหัวหน้าที่องค์กรต้องการไม่ใช่เพียงผู้ควบคุมงาน แต่คือผู้ที่ทำให้ **“งานสำเร็จ คนเติบโต และทีมเดินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน”**

หัวข้อการอบรม

เนื้อหาหลักสูตร (Key Learning – 1 Day)

MODULE 1

เปลี่ยนบทบาทและกรอบความคิดสู่หัวหน้างานมืออาชีพ (From Staff Mindset to Professional Supervisor)

“ตำแหน่งทำให้คุณมีอำนาจ แต่พฤติกรรมของคุณต่างหากที่ทำให้คนยอมรับ”

STEP 1 — เปลี่ยนกรอบความคิดจาก “ผู้ปฏิบัติ” สู่ “ผู้นำทีม” (Supervisor Mindset Shift)

- **การเปลี่ยนจาก Individual Contributor สู่ Supervisor (From Doing to Leading)** — เข้าใจว่าความสำเร็จของหัวหน้าไม่ได้วัดเฉพาะงานที่ตนเองทำ แต่รวมถึงผลงานของทีม
- **หัวหน้างานยุคใหม่ที่องค์กรและลูกน้องคาดหวัง (Modern Supervisor Expectations)** — บริหารทั้ง People, Performance และ Process
- **หัวหน้างานมืออาชีพกับหัวหน้าที่เพียงมีตำแหน่ง (Professional vs. Positional Supervisor)** — วิเคราะห์พฤติกรรมที่สร้างและทำลายความน่าเชื่อถือ

STEP 2 — เข้าใจบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ (Role, Responsibility & Accountability)

- **บทบาทหัวหน้างานในฐานะตัวเชื่อมองค์กรกับพนักงาน (Supervisor as Organizational Link)** — แปลงเป้าหมายระดับองค์กรสู่การปฏิบัติของทีม
- **Responsibility vs. Accountability** — แยกสิ่งที่ต้องลงมือทำออกจากผลลัพธ์ที่หัวหน้าต้องรับผิดชอบ
- **THC ของหัวหน้างานมืออาชีพ (THC of Professional Supervisor)** — เชื่อมแนวคิดเดิมของหลักสูตรสู่พฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง

MODULE 2

STEP 3: รู้ตน รู้คน รู้งาน เพื่อบริหารทีมอย่างเข้าใจ (Know Self – Know People – Know Work)

“ก่อนบริหารคนอื่นได้ดี หัวหน้าต้องเริ่มจากเข้าใจตนเอง เข้าใจคน และเข้าใจสิ่งที่ตนรับผิดชอบ”

STEP 3 — 3 รู้ของหัวหน้างานมืออาชีพ (3 Keys of Supervisor Effectiveness)

- **รู้ตน (Know Yourself)** — วิเคราะห์สไตล์การทำงาน การสื่อสาร จุดแข็ง และ Blind Spot ของตนเอง Responsibility–Accountability
- **รู้คน (Know Your People)** — เข้าใจความแตกต่างด้านพฤติกรรม ประสบการณ์ แรงจูงใจ และความพร้อมของลูกน้อง DISC ความแตกต่างของบุคคล/Generation
- **รู้งาน (Know Your Work)** — เข้าใจเป้าหมาย มาตรฐาน ลำดับความสำคัญ Responsibility และ Accountability
- **ปรับวิธีบริหารตามคนและสถานการณ์ (Adaptive Supervisory Approach)** — ลดการใช้วิธีเดียวกับลูกน้องทุกคน 4 Types of Subodinates

MODULE 3

STEP 4–5: สื่อสาร พัฒนาคน แก้ปัญหา และนำทีมสู่ผลลัพธ์ (Communicate, Coach & Lead for Results)

“หัวหน้าที่เก่งไม่ได้สร้างลูกน้องที่ต้องพึ่งหัวหน้า แต่สร้างทีมที่สามารถคิด ทำ และรับผิดชอบได้มากขึ้น”

STEP 4 — สื่อสาร สอนงาน และสร้างแรงจูงใจ (Communicate, Coach & Motivate)

- **การสอนงานและ Coaching (Coaching for Performance)**
  - เปลี่ยนจากการบอกคำตอบเป็นการช่วยให้ลูกน้องคิดและพัฒนา
- **การมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Delegation)** — กำหนด Expected Result, Authority, Deadline และ Follow-up
- **การสื่อสารและการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication & Active Listening)** — สื่อสารให้ชัด ฟังเพื่อเข้าใจ และลดความคลาดเคลื่อน

STEP 5 — แก้ปัญหา ตัดสินใจ และสร้างทีมให้สำเร็จ (Problem Solving, Decision Making & Team Leadership)

- **คิดจากปัญหาสู่สาเหตุ (Problem to Root Cause)** — ไม่รีบแก้เพียงอาการ แต่ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง

- **การตัดสินใจของหัวหน้างาน (Practical Decision Making)** — ใช้ข้อมูล ผลกระทบ ความเร่งด่วน และความเสี่ยงประกอบการตัดสินใจ
- **สร้าง Ownership ในทีม (Building Team Ownership)** — เปลี่ยนจาก “เรื่องของหัวหน้า” เป็น “ความรับผิดชอบร่วมของทีม”
- **การทำงานเป็นทีมสู่เป้าหมาย (Teamwork for Results)** — เชื่อมเป้าหมาย บทบาท การสื่อสาร และการติดตามผลงาน

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับหลังการอบรม

ต่อผู้เข้าอบรม (People Impact)

ผู้เมื่อกลับเข้าสู่หน้างาน ผู้เข้าอบรมจะไม่ได้มองตนเองว่าเป็นเพียง “คนที่ได้รับตำแหน่งหัวหน้า” แต่จะเข้าใจว่า ความสำเร็จของตนวัดจากความสามารถในการทำให้ **คนและงานเดินไปด้วยกัน** เขาจะเริ่มสื่อสารเป้าหมายให้ชัดขึ้น ฟังมากขึ้น มอบหมายอย่างมีระบบ ใช้คำถามในการ Coaching แทนการแก้ปัญหาให้ทุกเรื่อง Feedback ด้วยข้อเท็จจริง และกล้าตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและผลกระทบ นี่คือการเปลี่ยนจาก **Knowing ⟶ Doing ⟶ Leading**

ผลลัพธ์ต่อองค์กร (Performance | Productivity | Engagement)

เมื่อหัวหน้างานมีมาตรฐานการบริหารที่ดีขึ้น องค์กรจะมี “ตัวคูณผลงาน” อยู่ใกล้หน้างานมากที่สุด การสื่อสารผิดพลาดและงานแก้ไขซ้ำมีโอกาสลดลง การมอบหมายและติดตามงานชัดขึ้น ปัญหาถูกแก้ที่สาเหตุมากขึ้น ขณะที่พนักงานได้รับ Feedback และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผลที่องค์กรควรเห็นจึงไม่ใช่เพียงคะแนนความพึงพอใจหลังอบรม แต่คือ **พฤติกรรมหัวหน้าที่เปลี่ยนไปและผลการทำงานของทีมที่ดีขึ้นอย่างวัดผลได้**

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

- พนักงานและหัวหน้างานทุกระดับในองค์กร และบุคลากรในองค์กรที่สนใจ

วิธีการสัมมนา

- **50% Academic & Interactive Learning** — แนวคิด กรณีศึกษา การอภิปราย และเครื่องมือ
- **40% Workshop & Practice** — Case Study / Role Play / Group Exercise / Coaching Practice
- **10% Reflection & Application** — ถอดบทเรียน สรุป Key Takeaway และ Action Plan

WISDOM MAX CENTER
วิสด้อม แม็กซ์ เซ็นเตอร์

In-house Training Course

จำนวนผู้เข้าอบรม ไม่เกิน 30 ท่านต่อรุ่น

ระยะเวลาที่อบรม 1 วัน (09.00-16.00 น.)

องค์กรอาจใช้เวลาเพียงไม่กี่นาทีในการประกาศแต่งตั้งพนักงานคนหนึ่งให้เป็น “หัวหน้างาน” แต่พฤติกรรมของหัวหน้าคนนั้นสามารถส่งผลต่อ **ผลงาน คุณภาพ Productivity Engagement และการรักษาคนของทีมไปอีกหลายปี**

การลงทุนพัฒนาหัวหน้างานจึงไม่ใช่เพียง **Training Cost** แต่คือการสร้าง **Management Capability** ให้เกิดขึ้นในระดับที่ใกล้ชิดกับพนักงานและการปฏิบัติงานจริงมากที่สุด

5 Steps to Be a Great Supervisor in Practice จึงออกแบบให้ผู้เรียนไม่ได้เพียง “รู้ว่าหัวหน้าที่ดีต้องเป็นอย่างไร” แต่ได้ **คิด ฝึก ทดลอง ถอดบทเรียน และวางแผนเปลี่ยนพฤติกรรม** เพื่อกลับไปสร้างผลลัพธ์ผ่านทีม

“เพราะองค์กรที่ต้องการทีมงานที่แข็งแรง ต้องเริ่มจากการสร้างหัวหน้างานที่แข็งแรง”

เป้าหมายสุดท้ายของหลักสูตรไม่ใช่สร้างคนที่มีตำแหน่งหัวหน้าเพิ่มขึ้น แต่คือสร้างหัวหน้างานที่องค์กรไว้วางใจ ลูกน้องยอมรับ และสามารถนำทีมสร้างผลงานได้จริง

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน/ คุณสมศักดิ์ชัย

บริษัท วิสด้อม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด

Tel / Line ; 062-998-9445 , 098 -789-4524

Email; marketing@wisdommaxcenter.com, l_somsakchai@wisdommaxcenter.com

Website; www.wisdommaxcenter.com Facebook; www.facebook.com/wisdommaxcenter