



Course outline

หลักสูตร เพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคนิคการทำงานแบบข้ามสายงาน (Effective Working with Cross Function Management)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ วีรพันธ์ เกษสังข์

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ ในสถานะแข่งขันปัจจุบัน องค์กรที่ยังยึดมั่นในระบบการทำงานแบบที่ต่าง ฝ่ายต่างทำหน้าที่ของตัวเอง มีลักษณะการทำงานที่แบ่งแยกอย่างชัดเจน การประสานงานต่างสายงานเพื่อขอความร่วมมือต่างๆ ต้องมีการทำเรื่องขึ้นไปตามสายงานบังคับบัญชาเพื่อให้ผู้มีอำนาจในแต่ละสายงานหรือกันเพื่อหาข้อสรุป จากนั้นจึงนำมาถ่ายทอดกลับลงไปสู่ฝ่ายปฏิบัติ ภารกิจในสายงานของตนเอง ซึ่งระบบการทำงานแบบนี้จะมองเห็นได้ถึงขั้นตอนการทำงานและการประสานงานที่ค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ซึ่งอาจส่งผลถึงการสูญเสียโอกาสทางการแข่งขัน โลกธุรกิจปัจจุบันที่ต้องอาศัยความรวดเร็วและการปรับตัวที่สอดคล้องกับสถานะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา
- ❖ องค์กรที่ต้องการยืนหยัดอยู่ในสถานะการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังเช่นปัจจุบัน ย่อมต้องมีระบบการทำงานภายในที่สอดคล้องต่อการสถานะการแข่งขันแบบนั้นด้วยเช่นกัน ดังเช่นตัวอย่างที่องค์กรขนาดใหญ่ต้องล้มลงเพราะไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานะการเปลี่ยนแปลงได้อย่างที่ท่านทราบดี และการบริหารหรือการทำงานรูปแบบไหนที่จะช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับสถานะการแข่งขันเช่นนี้ได้
- ❖ การทำงานในรูปแบบ Cross Functional เป็นการทำงานที่มีทีมงานหนึ่งมีบทบาทและหน้าที่ประสานงานกับแต่ละหน่วยงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่าง ใดอย่างหนึ่งตามที่ผู้บริหารตั้งไว้ โดยช่วยลดขั้นตอนการประสานงานในรูปแบบเดิมให้สั้นลง แต่ยังคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพเพื่อผลลัพธ์ที่มีการตกลงร่วมกัน โดย การทำงานแบบCross Functionนี้ อาจมีหน่วยงานกลางที่ถูกกำหนดขึ้นมาโดยมีบุคลากรจากแต่ละหน่วยงานที่ถูกเลือกมาร่วมทีมกัน หรืออาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงานนั้นๆที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าแผนกให้ทำหน้าที่ติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้ง 2 แบบจะทำให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานมากกว่าการทำงานในรูปแบบดั้งเดิม
- ❖ เนื่องจากเป็นการ ทำงานร่วมกับต่างบุคคลต่างหน่วยงานซึ่งมีวัตถุประสงค์ย่อยและมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นทีมงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านนี้จึงต้องเข้าใจรูปแบบการทำงานของทีมอย่างชัดเจน รวมทั้งต้องมีทักษะต่างๆที่เกี่ยวกับการสื่อสารและการประสานงาน รวมทั้งเข้าใจในข้อเท็จจริงที่ว่าความขัดแย้ง

อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาถ้าปราศจากการสื่อสารที่ถูกต้อง ดังนั้นทักษะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ทุกคนต้องมี ไม่ใช่แต่เฉพาะในทีมงาน Cross Function เท่านั้น แต่พนักงานทั่วไปก็ต้องเข้าใจหลักการสื่อสารที่ดีและนำมาประยุกต์ใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสมเช่นกัน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจและมองเห็นภาพของการทำงานในรูปแบบทั่วไปกับรูปแบบ Cross Function ได้ชัดเจนมากขึ้น
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนได้มองเห็นถึงอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นพร้อมทั้งได้หลักคิด ในการก้าวข้ามอุปสรรคในการทำงานข้ามสายงาน
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับเทคนิคที่สำคัญสำหรับการทำงานแบบ Cross Function และนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์การทำงานในปัจจุบัน
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงวิธีการออกแบบทีมงานสำหรับการทำงานแบบ Cross Function และสามารถนำไปประยุกต์ออกแบบทีมงานของตนเองได้

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- **PART 1 : เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานแบบ Cross Function และแบบทั่วไป**
 - สสำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับระบบการทำงานทั่วไป
 - ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานแบบ Cross Function
 - ข้อแตกต่างระหว่างการทำงานแบบ Cross Function กับการทำงานในรูปแบบอื่นๆ
 - เหตุใดองค์กรจึงควรนำการทำงานแบบ Cross Function มาประยุกต์ใช้
 - รูปแบบและลักษณะการทำงานของ Cross Function และกรณีตัวอย่าง
 - **Workshop : อธิบายรูปแบบและระบบการทำงานในปัจจุบัน**
- **PART 2 : สสำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานในแบบ Cross Function**
 - อุปสรรคและความท้าทายของการทำงานแบบ Cross Function เพื่อให้ประสบความสำเร็จ
 - การสื่อสาร... ทักษะที่สำคัญสำหรับการทำงานแบบ Cross Function
 - สาเหตุที่ทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่าง
 - หลุมพรางทางความคิดของการสื่อสารเพื่อให้งานสำเร็จ
 - เทคนิคในการเอาชนะหลุมพรางเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิผล

- **Workshop: หลุมพรางและอุปสรรคที่ท่านเผชิญอยู่และเทคนิคในการเอาชนะหลุมพราง**

➤ **PART 3 : เพิ่มผลลัพธ์ด้วยเทคนิคที่สำคัญสำหรับการทำงานแบบCross Function**

- ปัจจัยสำคัญสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- พัฒนาคุณสมบัติการเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อทำงานได้กับทุกสถานการณ์
- ประสานงานแบบรอบทิศด้วยหลักภาวะผู้นำ 360 องศา
- เทคนิคการบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน
- เทคนิคการจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามความคิด
- สร้างความมั่นใจในการนำเสนอการประชุม
- **Workshop : เทคนิคที่จะนำไปปรับใช้กับสถานการณ์ปัจจุบัน**

➤ **PART 4 : ออกแบบทีมงานสำหรับการทำงานแบบCross Function**

- ประโยชน์ของการทำงานในรูปแบบCross Functionที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรและพนักงาน
- Step by Step กับการสร้างทีมงาน Cross Functional
- ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงสำหรับการสร้างทีมงาน Cross Functional
- **Workshop : ออกแบบทีมงานของคุณที่สอดคล้องกับการทำงานปัจจุบัน**
- **Role Playing : แสดงบทบาทจำลองในการทำงานแบบCross Function**

รูปแบบการสอนตามหลักสูตร

- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง
- การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และ คิดถึงสถานการณ์ การทำงานของตัวเอง
 - การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - Role Playing : ทำให้เห็นสถานการณ์จริง โดยการแสดงแบบสมมติ
 - การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- * ระดับผู้จัดการ
- * หัวหน้างานทุกระดับ
- * Line Leader
- * พนักงานทั่วไป