

Behavioral Science for Team Management with AI

เข้าใจคน วิเคราะห์พฤติกรรม และใช้ AI ช่วยบริหารทีมอย่างเป็นระบบ

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

การบริหารทีมไม่ควรเริ่มจากการรีบตัดสินว่า “ลูกทีมไม่รับผิดชอบ” “ไม่กระตือรือร้น” หรือ “ไม่ยอมเปลี่ยน” เพราะพฤติกรรมที่เราเห็น อาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ความไม่มั่นใจ แรงจูงใจ สภาพแวดล้อม เป้าหมายที่ไม่ชัด Feedback ที่ไม่เพียงพอ หรือรูปแบบการทำงานที่สะสมจนเป็นนิสัย

หลักสูตรนี้นำแนวคิดจาก Behavioral Science และ Psychology มาช่วยผู้จัดการวิเคราะห์พฤติกรรมของทีมอย่างเป็นระบบ และใช้ AI เป็น Thinking Partner เพื่อช่วยตั้งคำถาม วิเคราะห์ทางเลือก ออกแบบ Feedback, Coaching, Meeting และ Behavioral Intervention ที่เหมาะกับสถานการณ์จริง

เข้าใจคนก่อน แล้วจึงใช้ AI ช่วยบริหารคน

วัตถุประสงค์

- แยกแยะระหว่าง พฤติกรรมที่เห็น กับ การตีความของผู้จัดการ
- วิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมคนด้วยหลัก Behavioral Science
- เลือกแนวทางการบริหารที่เหมาะสมกับปัญหา เช่น Motivation, Feedback, Habit, Confidence และ Team Environment
- ใช้ AI ช่วยวิเคราะห์สถานการณ์และ Challenge มุมมองของตนเอง
- ใช้ AI ช่วยออกแบบ Coaching, Feedback, Meeting และ Action Plan
- สร้าง Behavioral Intervention เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมทีมอย่างเหมาะสมและติดตามผลได้

รายละเอียดหลักสูตร

Module 1 — เข้าใจพฤติกรรมก่อนบริหารคน

From Judgment to Behavioral Diagnosis

- ทำไมผู้จัดการมักรีบสรุปพฤติกรรมลูกทีม
- แยก Fact / Interpretation / Assumption
- พฤติกรรมเดียวกัน อาจมีสาเหตุไม่เหมือนกัน
- กรอบวิเคราะห์เบื้องต้น

Knowledge – Skill – Motivation – Environment – Habit

Activity: “เขาไม่รับผิดชอบจริงหรือ?”

วิเคราะห์ Case ลูกทีมส่งงานช้า แยกว่าอะไรคือข้อเท็จจริง และอะไรคือการตีความ

Module 2 — Motivation & Reinforcement

ทำไมคนรู้ว่าต้องทำ แต่ยังไม่ทำ

แนวคิดจาก

- B.F. Skinner — Reinforcement
- Positive Reinforcement
- Feedback & Consequence
- การออกแบบ Reward ที่ไม่ทำให้เกิดพฤติกรรมผิดเป้าหมาย

ใช้กับงานจริง

- ทำอย่างไรให้พฤติกรรมที่ดีเกิดซ้ำ
- Feedback แบบไหนช่วยให้คนพัฒนา
- ทำไม Reward บางอย่างทำให้คน “ทำเพื่อคะแนน”

AI Practice

ใช้ AI วิเคราะห์ว่า “Behavior แบบนี้ควรใช้ Feedback หรือ Reinforcement แบบใด”

Module 3 — Cue, Habit & Work Behavior

ทำไมบางพฤติกรรมจึงเกิดซ้ำโดยอัตโนมัติ

แนวคิดเกี่ยวกับ

- Pavlov — Cue & Association
- Trigger
- Habit
- Routine
- การออกแบบ Environment

ใช้กับงานจริง

- ส่ง Report
- Update Project
- Follow-up ลูกค้า
- Safety Behavior
- Meeting Preparation

Workshop

ออกแบบ Cue → Behavior → Feedback → Repeat สำหรับหนึ่งพฤติกรรมในทีม

Module 4 — Confidence, Learning & Team Behavior

คนไม่ทำ เพราะไม่อยากทำ หรือไม่มั่นใจว่าทำได้

แนวคิดจาก Albert Bandura

- Self-Efficacy
- Social Learning
- Learning from Role Model
- การฝึกจากสถานการณ์จำลอง

AI สามารถช่วยอะไร

- Role Play
- Practice
- Simulation
- Feedback
- Coaching

Activity

ใช้ AI จำลองสถานการณ์ “ลูกทีมต้องคุยกับลูกค้าที่ไม่พอใจ”

ฝึก → Feedback → ปรับ → ฝึกใหม่

Module 5 — Cognitive Bias & Managerial Decision

ปัญหาบางอย่างไม่ได้อยู่ที่ลูกทีม แต่อยู่ที่วิธีคิดของหัวหน้า

ตัวอย่าง Bias ที่พบบ่อย

- Confirmation Bias
- Halo Effect
- Recency Bias
- Attribution Bias
- Anchoring

AI as Thinking Challenger

แทนที่จะถาม AI ว่า “ผมคิดถูกไหม?” ให้ถามว่า “มีหลักฐานอะไรที่อาจทำให้ข้อสรุปของผมผิด?”

Activity

“AI Challenge My Judgment” ใช้ AI ช่วย Challenge การประเมินลูกทีมก่อนตัดสินใจ

Module 6 — Psychological Safety & Team Interaction

ทำไมบางทีมมีคนเก่ง แต่ไม่มีใครกล้าพูด

- ความปลอดภัยทางจิตใจในการทำงาน
- Power Distance
- Team Norm
- Social Influence

- การเปิดพื้นที่ให้ทีมแสดงความคิดเห็น

AI ช่วยได้อย่างไร

- Meeting Question
- Facilitation Script
- Anonymous Idea Generation
- Pre-meeting Reflection
- Feedback Preparation

Activity

ออกแบบ Meeting ใหม่ จาก “หัวหน้าพูด → ทุกคนตาม” เป็น “คิด → แชร → Challenge → ตัดสินใจ”

Module 7 — AI as Behavioral Management Partner

5 บทบาทของ AI

1. AI Analyst: ช่วยวิเคราะห์สาเหตุพฤติกรรม
2. AI Challenger: ช่วยหาคนที่ผู้จัดการอาจมองข้าม
3. AI Coach: ช่วยเตรียมคำถามและ Coaching Conversation
4. AI Simulator: จำลองสถานการณ์เพื่อฝึกก่อนเจอของจริง
5. AI Intervention Designer: ช่วยออกแบบ Reminder, Feedback และ Follow-up

Framework หลักของหลักสูตร

Behavioral Team Management Loop



Final Workshop: Design Your Behavioral Intervention

ให้ผู้เรียนเลือกปัญหาจริงในทีม เช่น

- ส่งงานไม่ตรงเวลา
- ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น
- ไม่รับผิดชอบงาน
- ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
- Feedback แล้วไม่เปลี่ยน

- ประชุมแล้วไม่เกิด Action
- ไม่ค่อยเรียนรู้สิ่งใหม่

แล้วทำ

1. Observe: พฤติกรรมที่เห็นคืออะไร
2. Diagnose: สาเหตุเป็นไปได้อย่างไร
3. Behavioral Principle: ทฤษฎีหรือแนวคิดใดเกี่ยวข้อง
4. AI Assist: AI จะช่วยส่วนไหน
5. Intervention: จะทดลองทำอะไร
6. Measure: จะดูอย่างไรว่าพฤติกรรมดีขึ้น

Key Message

Behavioral Science ช่วยให้เราเข้าใจว่า ทำไมคนจึงมีพฤติกรรมแบบนั้น

AI ช่วยให้เรารวิเคราะห์ ทดลอง และออกแบบวิธีบริหารได้เร็วขึ้น

แต่ผู้จัดการยังต้องเป็นคนตัดสินใจ

สิ่งที่ผู้เรียนจะได้รับ

- Behavioral Diagnosis Framework
- AI Prompt สำหรับ Manager
- Coaching Question Template
- Feedback Framework
- Behavioral Intervention Canvas
- Team Behavior Action Plan
- Case Study และ Workshop Template

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- Manager
- Supervisor
- Team Leader
- HR / HRBP
- Learning & Development
- Talent Management
- ผู้ที่ต้องบริหารและพัฒนาทีม