

# การโค้ชงานและระบบพี่เลี้ยง

(Coaching and Mentoring Technique)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตรานนท์  
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

## 8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

## การโค้ชงานและระบบพี่เลี้ยง (Coaching and Mentoring Technique)

CO 1.4

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรเหมาะกับหัวหน้างานขึ้นไป

### หลักการและเหตุผล

ในสภาวะการแข่งขันสูงในปัจจุบัน องค์กรต้องรักษาความสามารถและความได้เปรียบในการแข่งขัน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมความสามารถและความได้เปรียบดังกล่าว โดยการพัฒนามนุษย์มีหลากหลายวิธีการ เช่น การฝึกอบรม การมอบหมายงาน การหมุนเวียนงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การโค้ชงาน หรือการใช้ระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น ซึ่งที่กล่าวมาอยู่ภายใต้การพัฒนามนุษย์พื้นฐาน 70 : 20 : 10 Model นั่นเอง โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากคือ การเป็นโค้ชและการเป็นพี่เลี้ยง (Coach and Mentor) ซึ่งอยู่ในส่วน 20% ของโมเดล

การพัฒนากิจกรรมโค้ชอย่างเป็นระบบ (Systematic Coaching) ผู้เป็นโค้ชต้องเข้าใจองค์ประกอบและมีแนวความคิดที่ถูกต้องของการเป็นโค้ช ซึ่งทำให้โค้ชเชื่อว่าผู้รับการโค้ช (โค้ชชี่ - Coachee) มีศักยภาพในตนเอง การยอมรับและการเปลี่ยนแปลงต้องเกิดจากโค้ชชี่เอง กระบวนการโค้ชมุ่งเน้นที่วิธีการแก้ปัญหา ไม่เน้นที่ตัวปัญหา และสุดท้ายโค้ชมีความเชื่อว่าโค้ชชี่มีวิธีการอันเหมาะสมในการบรรลุเป้าหมายของตนเอง โดยต้องอาศัยทักษะสำคัญของการโค้ช (Coaching Skill) ดังนี้

- การใช้คำถามทรงพลัง (Powerful Questioning)
- การรับฟังอย่างตั้งใจ (Listening)
- การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
- การสร้างแรงจูงใจ (Motivation)
- การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Set Goal)

ระบบพี่เลี้ยงที่มีคุณภาพช่วยให้น้องเลี้ยง (Mentee) สามารถเรียนรู้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานจากพี่เลี้ยง (Mentor) ซึ่งส่งผลให้ผลผลิตสูงขึ้นและได้รับประสบการณ์ที่ทำให้ตนเองสามารถทำงานได้ดีที่สุด ดังนั้นพนักงานจึงอยู่กับองค์กรได้นาน (Retention) และลดปัญหาการลาออก การเป็นพี่เลี้ยงที่ดี พี่เลี้ยงต้องมีทักษะสำคัญของการเป็นพี่เลี้ยง (Competency for Mentor) พร้อมด้วยปัจจัย 7 ประการที่ทำให้ระบบพี่เลี้ยงประสบความสำเร็จ โดยกระบวนการพัฒนาระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) มีดังนี้

- การเตรียมความพร้อมและอบรม
- การกำหนดคุณสมบัติพี่เลี้ยงน้องเลี้ยง
- การกำหนดสิทธิประโยชน์จูงใจ
- การติดตามและประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความแตกต่างระหว่างการเป็นโค้ชและการเป็นพี่เลี้ยง
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการพัฒนาทีมงานด้วยการโค้ช และสามารถสร้างแนวทางการโค้ชได้ด้วยตนเอง
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการพัฒนาทีมงานด้วยระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) และสามารถประยุกต์แนวคิดต่าง ๆ ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร

### รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

#### พื้นฐานของการโค้ชและระบบพี่เลี้ยง

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- สำรวจ แนวคิดการพัฒนาศักยภาพทีมงาน
- ความแตกต่างระหว่าง Coaching กับ Mentoring
- การพัฒนาทีมงานด้วย TAPS Model
- การประยุกต์ Skill – Will Matrix กับ TAPS Model

#### การพัฒนาทีมงานด้วยการโค้ชและระบบพี่เลี้ยง

- Case Study I: บทเล่าประสบการณ์ Coaching & Mentoring
- นิยามของการโค้ช (Definition of Coaching)
- จุดประสงค์ของการโค้ช (Objective of Coaching)
- จุดประสงค์ของระบบพี่เลี้ยง (Objective of Mentoring)
- Workshop I: การเตรียมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อการโค้ชและพี่เลี้ยง

#### การพัฒนาทีมงานด้วยการโค้ชอย่างเป็นระบบ (Systematic Coaching)

- 11 สมรรถนะของโค้ช (เครดิตข้อมูล: International Coach Federation – ICF)
- องค์ประกอบของการโค้ชงาน
- แนวความคิดที่ถูกต้องของการเป็นโค้ช
- เรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
- ตัวอย่างคำถามสร้างสรรค์ในการโค้ช
- ทักษะสำคัญของการโค้ช (Coaching Skill)
- การโค้ชด้วย Grow Model & Insight Loop (วงจรรุ่งแก้ปัญหา)
- กระบวนการโค้ชอย่างเป็นระบบ (Systematic Coaching Process)
- Case Study II: สร้างแนวทางการโค้ชจากกรณีศึกษา

#### การพัฒนาทีมงานในฐานะพี่เลี้ยง

- Case Study III: เรียนรู้การเป็นพี่เลี้ยงจากกรณีศึกษา
- ความสำคัญของระบบพี่เลี้ยง
- การพัฒนาระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)
  - การเตรียมความพร้อมและอบรม
  - การกำหนดคุณสมบัติพี่เลี้ยงน้องเลี้ยง
  - การกำหนดสิทธิประโยชน์จูงใจ
  - การติดตามและประเมินผล
- ทักษะสำคัญของการเป็นพี่เลี้ยง (Competency for Mentor)
- ปัจจัย 7 ประการที่ทำให้ระบบพี่เลี้ยงสำเร็จ
- Workshop II: สรุปสิ่งที่เรียนรู้และนำไปปฏิบัติ





# 5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



080-626-9565

sale@bananatraining.com

www.bananatraining.com

## 1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

## 2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างทฤษฎีที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

### ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

### ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

### ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

## 3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



## 4.Coaching (โค้ชชิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

## 5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



## โครงสร้างการฝึกอบรม

### COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติมุมมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan