

# เทคนิคการบริหารจัดการการเป็นพี่เลี้ยง

วิทยากร :

## อ. กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์ C.Ht. , NLP.

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรม อาทิ Personality Development, Mind Training, Proactive Service, The Art of Speaking and Communication, CRM CEM, MC , Training the Trainer , Leadership , EQ , NLP for sales & Service and etc.

### หลักการและเหตุผล

กระบวนการถ่ายทอดความรู้ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาและคงไว้ซึ่งมาตรฐานการทำงานในองค์กรคือ การเป็นพี่เลี้ยง หรือบางอาจจะเรียกว่า "Mentoring" รวมถึงการ OJT ที่สอนทั้งงาน ให้การดูแลในการทำงาน รวมถึงการให้กำลังใจ รวมถึงข้อแนะนำในการทำงาน เนื่องจากการสอนงานเป็นกับการทำงานเป็นนั้นไม่เหมือนกัน โดยต้องใช้ทักษะและความสามารถที่แตกต่างกัน การทำงานคือการปฏิบัติงานถูกวิธีได้ผลงานที่มีคุณภาพ แต่การสอนงานคือการถ่ายทอดสิ่งที่มีไปสู่ผู้เรียนและผลของการสอนคือ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ต้องการ

วิทยากร จึงได้พัฒนาหลักสูตร "**เทคนิคการบริหารจัดการการเป็นพี่เลี้ยง**" เพื่อให้ผู้ที่ทำงานกลายเป็นสู่การเป็นพี่เลี้ยงที่ดี จึงต้องมีการพัฒนาและฝึกอบรมให้พี่เลี้ยงหรือครูผู้สอนงานมีความรู้ความเข้าใจ และมีความสามารถในการวิเคราะห์งาน การวางแผนการโค้ชซึ่ง การเป็นพี่เลี้ยง จิตวิทยา ทักษะและเทคนิคการสอน รวมถึงวิธีการประเมินและติดตามผล

### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

ผู้บริหาร หัวหน้างานหรือพนักงานอาวุโส หรือพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) หรือวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่แผนก ฝ่ายหรือสาขาขององค์กร หรือผู้บริหาร รวมถึง วิทยากรภายในองค์กร

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องหน้าที่และคุณสมบัติของผู้สอนงาน เทคนิค และทักษะการเป็นพี่เลี้ยง (Mentor)
2. ให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เทคนิค และวิธีการสอนในรูปแบบต่าง ๆ พร้อมกับมีความเข้าใจในความแตกต่างของกลุ่มผู้ฟัง เพื่อปรับวิธีการสื่อความให้เกิดความเข้าใจสูงสุด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีทักษะในการวิเคราะห์งานสำหรับการวางแผนการเป็นพี่เลี้ยง อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวทางที่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการประเมินผลการวางแผนการเป็นพี่เลี้ยงและใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานมาปรับปรุงพัฒนาทีมงาน ด้วยวิธีการต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม

## เนื้อหาหลักสูตร

### การปรึกษาและดูแลพนักงานในฐานะพี่เลี้ยง (Mentor)

- » หลักสำคัญของการเป็นพี่เลี้ยง
- » บทบาทสำคัญของพี่เลี้ยง
- » เทคนิคการปฏิบัติตัวในฐานะพี่เลี้ยง
- » Workshop: กำหนดแนวทางการเป็นพี่เลี้ยงของตัวเอง

### 1. การปรึกษาและดูแลพนักงานในฐานะพี่เลี้ยง (Mentor)

#### เตรียมการ (การสร้างแรงบันดาลใจ และแรงจูงใจ)

- แจ้งขอบเขตงาน ที่ทำการสอนงาน และวิธีสอบถามว่าได้รู้งานมาแล้วเพียงใด เพื่อลดการสอนงานที่ไม่จำเป็น หรือเพื่อให้แน่ใจว่ามีเทคนิคการจูงใจต่างๆ ที่ทำให้เกิดความสนใจในการเรียนรู้ในสิ่งที่กำลังสอน เพราะเราไม่สามารถสอนในสิ่งที่คนไม่ต้องการเรียนรู้ได้

### 2. การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) คืออะไร? แนวความคิดของระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)

### 3. หลักสำคัญของการเป็นพี่เลี้ยง

- บทบาทการเป็นพี่เลี้ยง (Mentor)

### 4. หน้าที่ และคุณลักษณะที่ดีของพี่เลี้ยง

- ตัวอย่างกรณีศึกษาการเป็นพี่เลี้ยง และการสร้างวัฒนธรรมที่ประสบความสำเร็จ

**Lunch : 12.00-13.00 น.**

### 5. Workshop แบ่งกลุ่มระดมสมอง การสอนงาน On the Job Training และ การเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) ในแบบองค์กรของท่านคือแบบใด ฝึกปฏิบัติ

## 6. วิธีการเตรียมให้ผู้เรียนทำการทดลองปฏิบัติ ทำการทบทวนจุดสำคัญ สรุปว่าต้องทำอะไรบ้างและอย่างไร

- การจัดให้มีการทดลองปฏิบัติจริง เมื่อผู้เรียนทำไม่ถูกต้อง ให้ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดโดยทันที การสอนที่ดีต้องปล่อยให้ผู้เรียนทำถูกและทำผิด แล้วเปรียบเทียบเน้นย้ำสิ่งที่ถูก
- ให้ผู้สอนเน้นอธิบายในแต่ละจุดสำคัญ (key point)
- ทำให้แน่ใจว่าผู้เรียนมีความเข้าใจในจุดที่สำคัญ (key point)
- ให้ผู้เรียนฝึกอย่างต่อเนื่องจนมั่นใจว่าผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ รวมถึงการให้กำลังใจจากผู้สอน

## 7. Workshop แบ่งกลุ่มสร้างแบบจำลองสถานการณ์ในการเรียนรู้ และใช้สอนงานฝึกปฏิบัติ Role playing : การสอนงาน On the Job Training และหน้าที่ของพี่เลี้ยง (Mentor)

- จับคู่ หรือจับกลุ่มฝึกปฏิบัติ
- ระดมสมองแบ่งกลุ่มหาวิธีการสร้างวัฒนธรรม พี่เลี้ยง (Mentor) ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในองค์กรของท่าน

## 8. การสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นพัฒนาตัวเอง และการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนา (Feedback ) ด้วยเทคนิค 3S

- หลุมพรางการให้ข้อมูลย้อนกลับ
  - เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นพัฒนาตัวเอง
- สรุป ถาม-ตอบ

### สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในด้านจิตวิทยาการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)
- ผู้รับการอบรมมีเทคนิค และวิธีการสอนในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้นรวมถึงการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการสอนมากขึ้น
- ผู้รับการอบรมมีทักษะการเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) และจิตวิทยาในการให้คำปรึกษา
- สามารถวางแผนในการสอนงาน การติดตามประเมินผล การสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องให้เกิดขึ้นได้
- สามารถมอบความรับผิดชอบมากขึ้นกับผู้อื่น บังคับบัญชา ด้วยแนวคิดของการเป็นหุ้นส่วน ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ในการสร้างผลงาน

## วิธีการวัดผลการอบรม

1. คะแนนจากแบบประเมินในช่วงฝึกปฏิบัติ
2. แบบทดสอบความเข้าใจ ในการสอนงาน OJT หลังอบรม
3. แบบประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมอบรม  
โดยหลังอบรม สามารถติดต่อสอบถาม  
หรือจัด Refresh พัฒนาทักษะและความรู้ทุกๆ 3 เดือน หรือ 6 เดือน กับวิทยากร

## รูปแบบการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย

1. การบรรยายแบบ Participative Technique
2. กิจกรรมสร้างทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) และการใช้ศาสตร์จิตใต้สำนึก รวมถึง NLP
3. ฝึกปฏิบัติที่ละขั้นตอน (Work Shop)
4. แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา (Role Playing )
5. สื่อมัลติมีเดีย

## ระยะเวลาการจัดสัมมนา

เพื่อให้ครอบคลุม ถึงเนื้อหา สาระของเนื้อหาทางวิชาการ และ การปฏิบัติการ (Workshop) ระยะเวลาในการอบรม 1 วันเต็ม