

หลักสูตร ทักษะหัวหน้างานยุคใหม่ 课程：新时代管理者技能

Ajarn Sirisa Saengchai (CoachSis)

Management Consultant and Coach

Copyright ©Coachsis.Sch

1

教学工作

2

การสอนงาน教学工作

เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของทีม提高团队效率

เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ทางเทคนิค传递技术知识

เพื่อพัฒนาสติ และการตระหนักรู้提高觉悟和意识

เพื่อให้ได้ผลงานตามที่คาดหวัง以达到预期的效果

เพื่อให้ได้กำลังงานเพิ่ม获取更多能量

เพื่อเพิ่มจิตวิญญาณการทำงานเป็นทีม提高团队合作精神

เพื่อสร้างทีมที่ประสบความสำเร็จ建立成功的团队

สร้างเสริมศักยภาพของบุคลากร提高员工的能力

Copyright ©Coachsis.Sch

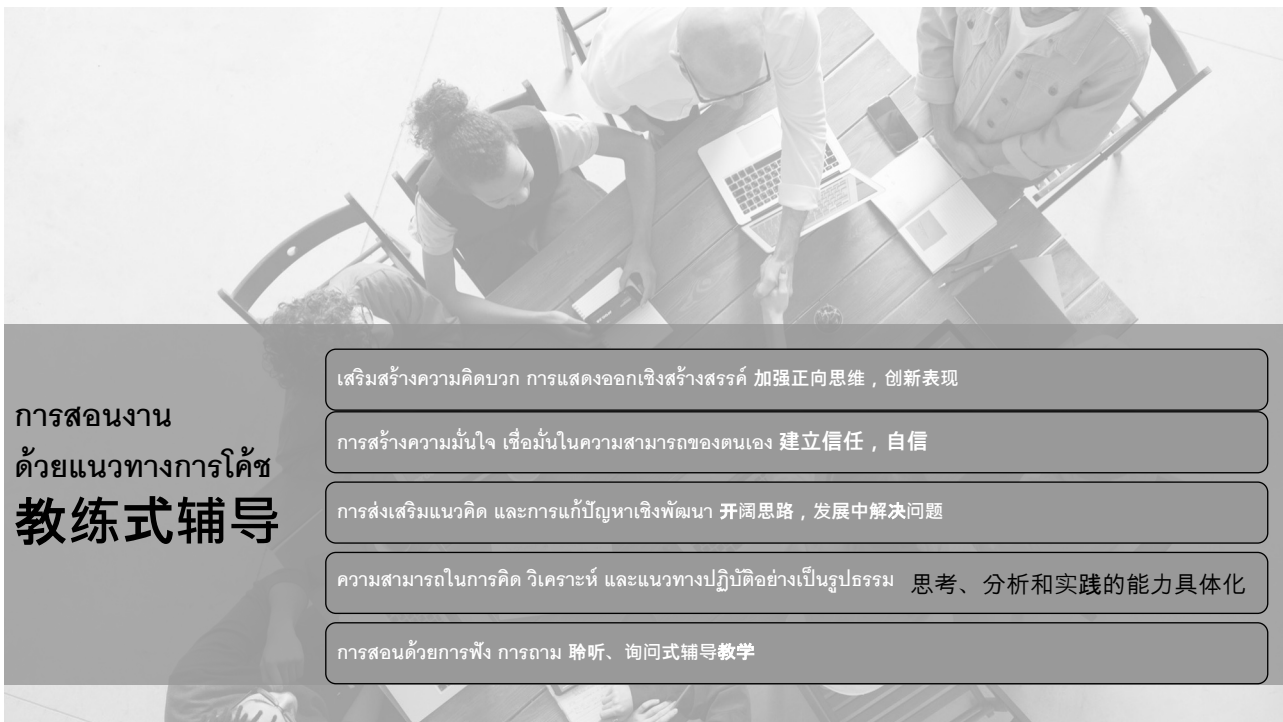
3

HOW – Learning type



Copyright ©Coachsis.Sch

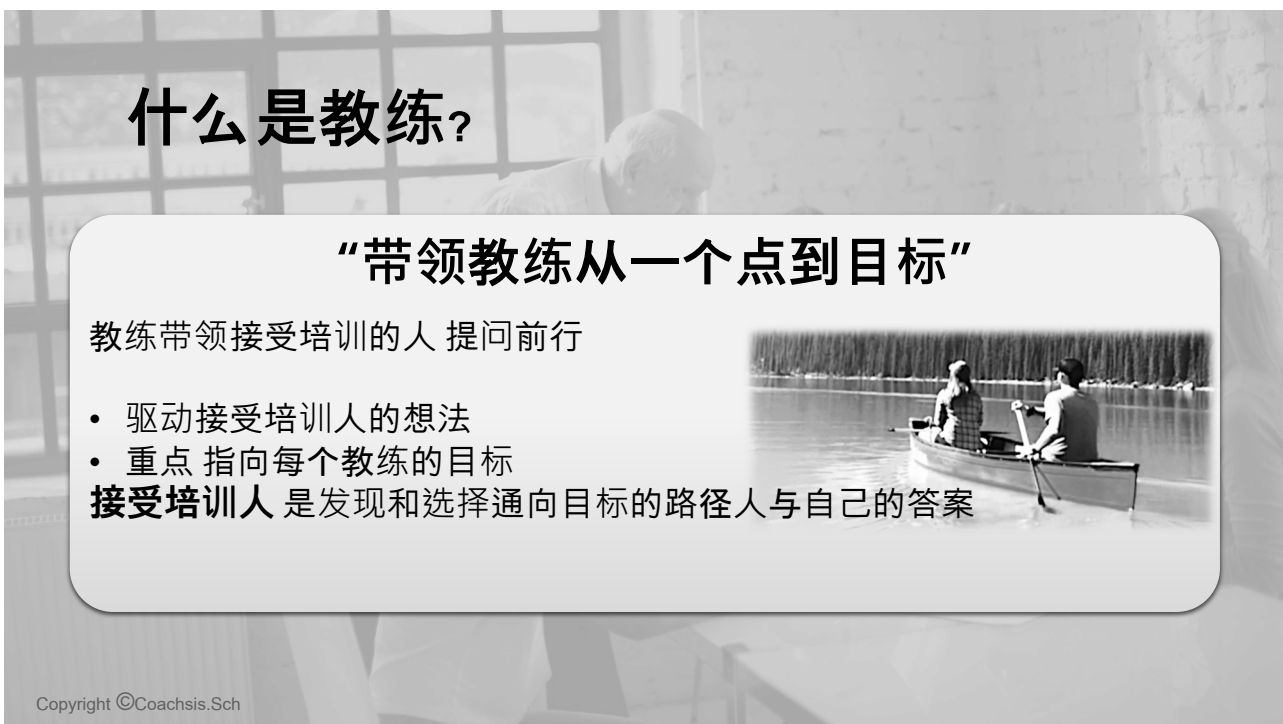
4



**การสอนงาน
ด้วยแนวทางการโค้ช
教练式辅导**

- เสริมสร้างความคิดบวก การแสดงออกเชิงสร้างสรรค์ 加强正向思维，创新表现
- การสร้างความมั่นใจ เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง 建立信任，自信
- การส่งเสริมแนวคิด และการแก้ปัญหาเชิงพัฒนา 开阔思路，发展中解决问题
- ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม 思考、分析和实践的能力具体化
- การสอนด้วยการฟัง การถาม 聆听、询问式辅导教学

5



什么是教练？

“带领教练从一个点到目标”

教练带领接受培训的人 提问前行

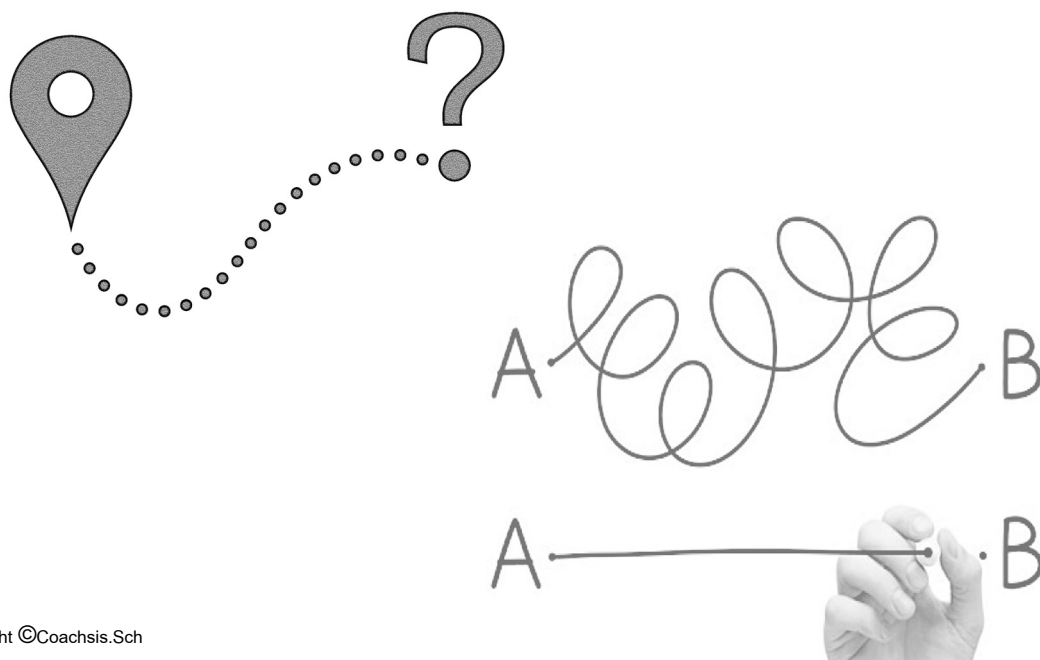
- 驱动接受培训人的想法
- 重点 指向每个教练的目标

接受培训人 是发现和选择通向目标的路径人与自己的答案



Copyright ©Coachsis.Sch

6



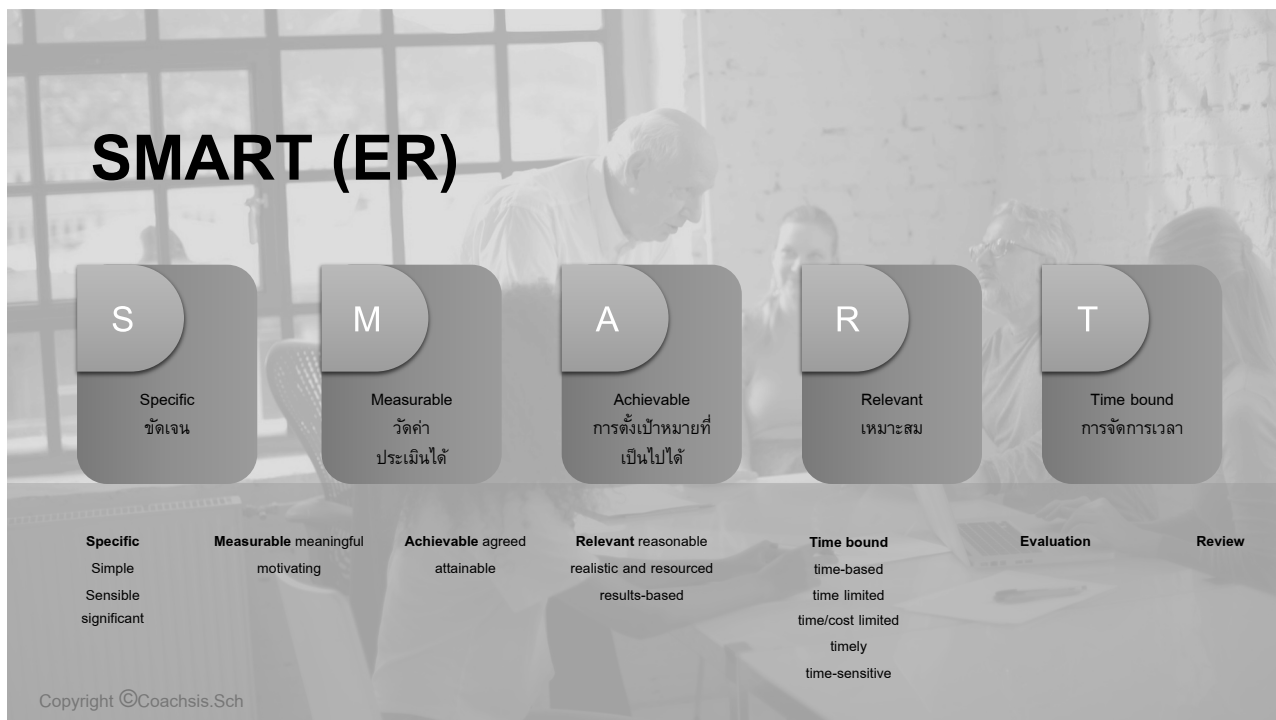
Copyright ©Coachsis.Sch

7



Copyright ©Coachsis.Sch

8



9

© Schcoaching program

教练辅导教学的基本特征

- 有效倾听的能力
- 对信息不作评判的倾听
- 少说 多听
- 专注倾听
- 信任、相信发言者的能力
- 可提出清晰的问题
- 包容、真诚的帮助
- 积极正面的态度

10

การถาม. 提问

- การถาม ด้วยความตั้งใจที่ดี เพื่อสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์.
以良好的意愿提问、支持创新
- การถาม คำถามปลายเปิด ช่วยให้ผู้นับถือคิด ตระหนัก ไตร่ตรอง ถึงเรื่องราว ความเป็นไป ความคิด ความรู้สึก เช่น อะไร อย่างไร? 问题：开放式问题，协助回答者思考、意识到、反思到事件、来龙去脉、想法、感受，比如是什么？怎么样？
- การถาม เพื่อให้ผู้ตอบสามารถทบทวน รายละเอียดที่ตอบ提问：是为了让回答者能回顾他们作答的内容细节
- การถาม เพื่อช่วยให้ผู้ตอบเห็นความชัดเจนของประเด็น提问：是为了让回答者更清晰的看待问题
- การถาม เพื่อให้ผู้ตอบสามารถกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ提问：是为了让回答者确定所需要的目标
- การถาม เพื่อให้ผู้ตอบค้นหาแนวทางเลือก หรือทางออก提问：是为了让回答者寻求选择或解决思路
- การถาม เพื่อให้ผู้ตอบพึงพอใจกับแนวความคิดใหม่ๆ ของเขาเอง
提问：是为了让回答者满意自己的新想法
- การถาม เพื่อสร้าง Aha moment กระตุกความคิดบรรเจิด
提问：是为了创造“顿悟时刻”，激发极好的想法
- การถาม เพื่อให้ผู้ตอบค้นพบแนวทางปฏิบัติ提问：是为了让回答者发现执行思路
การถาม เพื่อให้ผู้ตอบต้องการเห็นประสิทธิผลจากความคิด แนวทางที่เขาต้องการ提问：是为了让回答者看到他们所想的效果，所需的思路
- การถาม เพื่อให้ผู้ตอบสามารถกำหนดแนวทาง และเวลาของการดำเนินการ提问：是为了让回答者能确定执行的思路和时间

Copyright ©Coachsis.Sch

11

© Schcoaching program

教练式辅导培训(样例)

下次会议.....

领导让我为这次会议做哪些准备？

领导：

- 你认为这次会议需要哪些资料信息？
- 你有什么担忧或需特别努力做哪些事项？
- 你认为哪些人应参加此次会议？
- 若你有权规定，你需要这次会议时是什么性质？
- 如果需要你主导举行这次会议,该如何开始？
- 你打算什么时候开始？

12

การถาม 提问



หลีกเลี่ยงคำถามปลายปิด
เช่น ใช่หรือไม่

避免提问封闭问题，例如是或者不是



หลีกเลี่ยงคำถามที่สร้างสภาวะจิตใจ
หดหู่ ปวดร้า

避免提问产生精神沮丧，痛苦情绪的问题



หลีกเลี่ยงคำถาม ทำไม

避免提问 为什么



หลีกเลี่ยงข้อความปิดกั้นความคิด

避免封闭思维信息

13

© Schcoaching program

教练的行动方针

倾听

- 信息
- 语境
- 感受
- 经验
- 情绪

观察

- 想法
- 表达
- 感受

提问

- 关联
- 联结
- 必要
- 各种语境

Copyright ©Coachsis.Sch

14



Copyright ©Coachsis.Sch

15



16

COACHING



Professional coach



Executive coach

Practical /Technical coach

Sport Coach

Motivation coach



17

การสอนงาน

ด้วยการสอนงาน

ด้วยแนวทางการปฏิบัติ

以实践为思路进行
教学辅导

การปฏิบัติ教学与实践

การสอนงานโดยให้ผู้เรียนตระหนักและ

เรียนรู้ การทำงานของตนเอง

教学是以让学习者意识
到学习和自己的工作

เมื่อทำงาน
ดี

当工作做的好

เมื่อทำงาน
ไม่ดี

当工作做的不
好

เมื่อพฤติกรรมไม่
เหมาะสม

当行为不合适

เมื่อไม่เปลี่ยนพฤติกรรม

当不改变行为

18

เมื่อลูกน้องทำงาน ดี 当员工工作表现良好时

หัวหน้าควรให้ความสำคัญ แสดงออกถึงการรับรู้ พุดย้าถึงการทำงานดีนั้นๆ อย่างชัดเจน 领导应重视，表达出已知，明确强调到该工作做的不错

เมื่อลูกน้องทำงาน ไม่ดี 当员工工作表现不好时

หัวหน้าควรสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ชี้แจงในมุมบวก เป็นการส่วนตัว

สอบถามความคิดเห็นเบื้องต้น ก่อนให้คำแนะนำที่ชัดเจน ง่าย สามารถปฏิบัติได้ และเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก

领导应创新低沟通，正面积积极的说明，给予明确、易操作并可实际执行的建议之前应个人私下调查初步，加强积极态度。

เมื่อลูกน้องมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้องซ้ำๆ แม้มีการเตือนแล้ว

当员工在已被警告后仍反复作出不恰当或者不正确的行为

หัวหน้าควรสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ชี้แจงในมุมบวก เป็นการส่วนตัว

领导应创新地沟通，私下以积极正面的角度通知说明

หัวหน้าพึงให้ความเมตตา อ่อนโยน แต่หาแนวทางแก้ปัญหาแบบมุ่งตรงประเด็น

领导要包容、温和，但要有针对性的解决方案

Copyright ©Coachsis.Sch

19

เมื่อลูกน้องไม่สามารถหาแนวทางแก้ปัญหาและการพัฒนาการได้ หัวหน้าควรใช้เวลาสั้นๆ ในการสนทนา

当员工不能找到问题解决和改进思路时，领导应用简短时间来进行沟通

1. เริ่มการสนทนาด้วยการระบุประเด็น ข้อมูลที่ชัดเจนตามที่สังเกตการณ์มาแล้ว **从指出问题开始沟通**，详细信息应根据已观察所得
2. รอคำตอบ **等待答复**
3. ย้ำเตือนเป้าหมายที่ผู้เรียนต้องการ **重复提醒学习者所需目标**
4. ถามผู้เรียนถึงแนวทางการแก้ปัญหาและขั้นตอนการดำเนินการ อย่างตรงประเด็น **直切主题地询问学习者解决问题思路与执行步骤**
5. แสดงการตกลงเห็นพ้องร่วมกัน พร้อมแนวทางการประเมินผลครั้งต่อไป **共同表示相互意见**，连同下次评估结果思路

Copyright ©Coachsis.Sch

20



21



บทบาท ของหัวหน้า

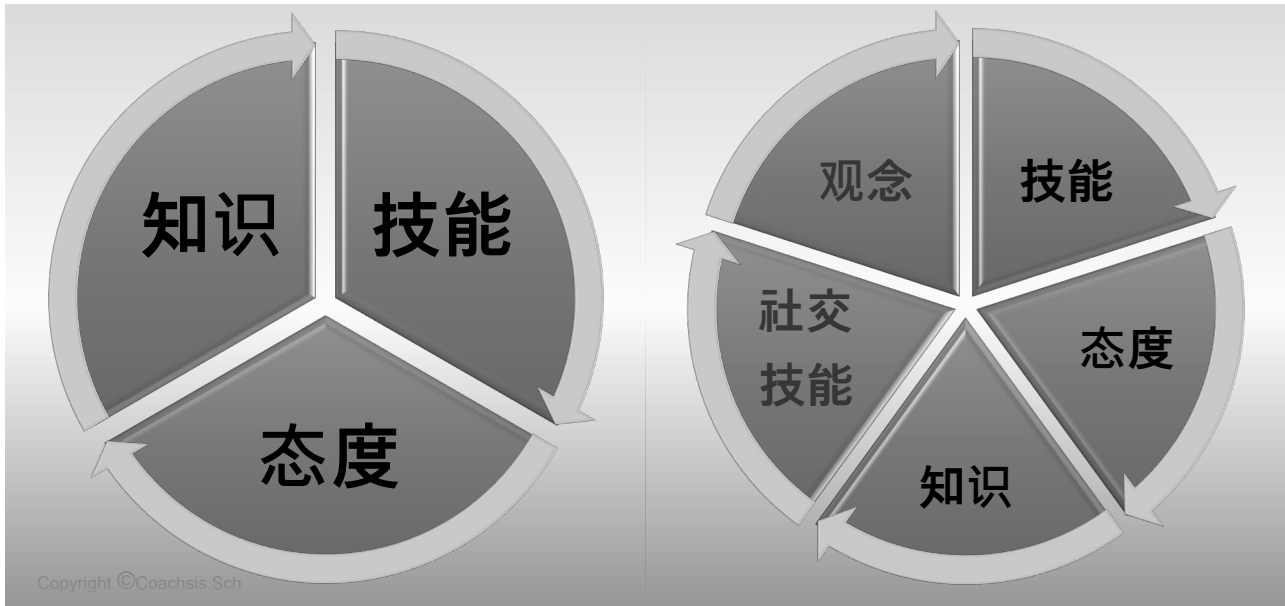
โค้ช (Coach)

พี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา (Mentor)

Copyright ©Coachsis.Sch

22

发展



23

表现

$$P = P - I$$

$$\text{表现} = \text{潜力} - \text{干扰}$$

$$\text{潜力} - \text{干扰} = \text{效能}$$

Copyright ©Coachsis.Sch

24

PERFORMANCE

$$P = P - I$$

$$\text{Performance} = \text{Potential} - \text{Interference}$$

$$\text{ศักยภาพ} - \text{สิ่งรบกวน} = \text{ประสิทธิภาพ}$$

Copyright ©Coachsis.Sch

25

© Schcoaching program

建立激励的管理者

有正能量:精力充沛,积极的态度,创造力。

表达赞扬:意识到并获知团队努力工作属实,并给予奖金回报。

有意愿提供服务:比起个人利益,更关心团队的成功。

承担责任:对所发生的事情负责,即使后果令人不满意。

忠诚:真心对团队,说实话。

构建一个获得激励的团队环境
.....增强工作效果更好

Copyright ©Coachsis.Sch

26





27

MENTOR

พี่เลี้ยง
ที่ปรึกษา



Copyright ©Coachsis.Sch

28

© Schcoaching program

启导

启导制度/师徒制度(Mentoring System) 是启蒙照顾制度,向工作经验较少的员工提供帮助支持和咨询。

照顾者/ 启导师 (Mentor)
**启导师较被照顾或
 被指导者**须为资深工
 作者、工作经验丰富。

被指导者 (Mentee)
 新员工或需照顾者照顾的
 人员,学习工作,训练技能,以
 增加工作经验。

Copyright ©Coachsis.Sch

29



30

© Schcoaching program

启导师的20个特征

1. 包容：希望被指导者成功
2. 善良：协助被指导者解决各问题
3. 友善：当被指导者能胜任某事项时，表达恭喜
4. 中立：可以信任保持中立，不加重问题
5. 专业：工作专业，了解组织
6. 良好的人际关系和积极正面的态度
7. 良好的沟通技能
8. 承担责任
9. 领导力
10. 不摆架子、不自大
11. 听取别人的意见和建议
12. 冷静
13. 会树立深刻印象
14. 构建激励
15. 为了被指导者管理时间
16. 尊重被指导者的价值、和意愿和其自身
17. 理解节奏，适当的时间节奏
18. 跟进、成长
19. 不变的决心
20. 忠诚、真心

Copyright ©Coachsis.Sch



31

© Schcoaching progmn

导师型指导的重要技能

- ✓ 工作教学(Training) 导师是具备知识和专业之人,能传承其工作技术或工作经验给个人或团体。
- ✓ 教练 (Coaching) 导师须保持中立,并相信被指导者的潜力。
- ✓ 鼓舞(Inspiration) 导师可叙述,举例：讲故事,以鼓舞人心。
- ✓ 提供咨询 (Consulting) 导师经验丰富、很擅长、可传递知识及提供建议给被指导者, 以供应用。
- ✓ 生活咨询 (Counseling) 为使被指导者能快乐地生活和工作。

Copyright ©Coachsis.Sch

32

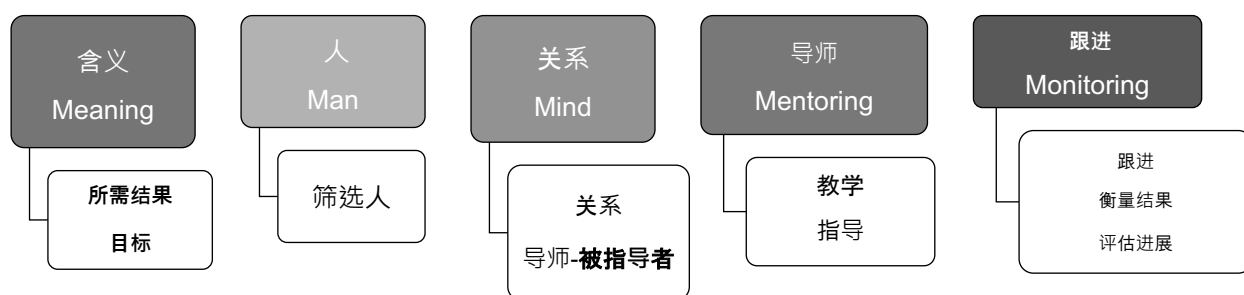
启导

- ✓ 教学方法
- ✓ 非正式 vs. 正式的教学指导
- ✓ 导师的良好素质和重要技能
- ✓ 3M 指导教学的重要事项
- ✓ 导师和被指导者的价值和益处
- ✓ 5M 指导教学过程
- ✓ 指导教学和跟进结果

Copyright ©Coachsis.Sch

33

5M 指导过程



Copyright ©Coachsis.Sch

34



35

© Schcoaching program

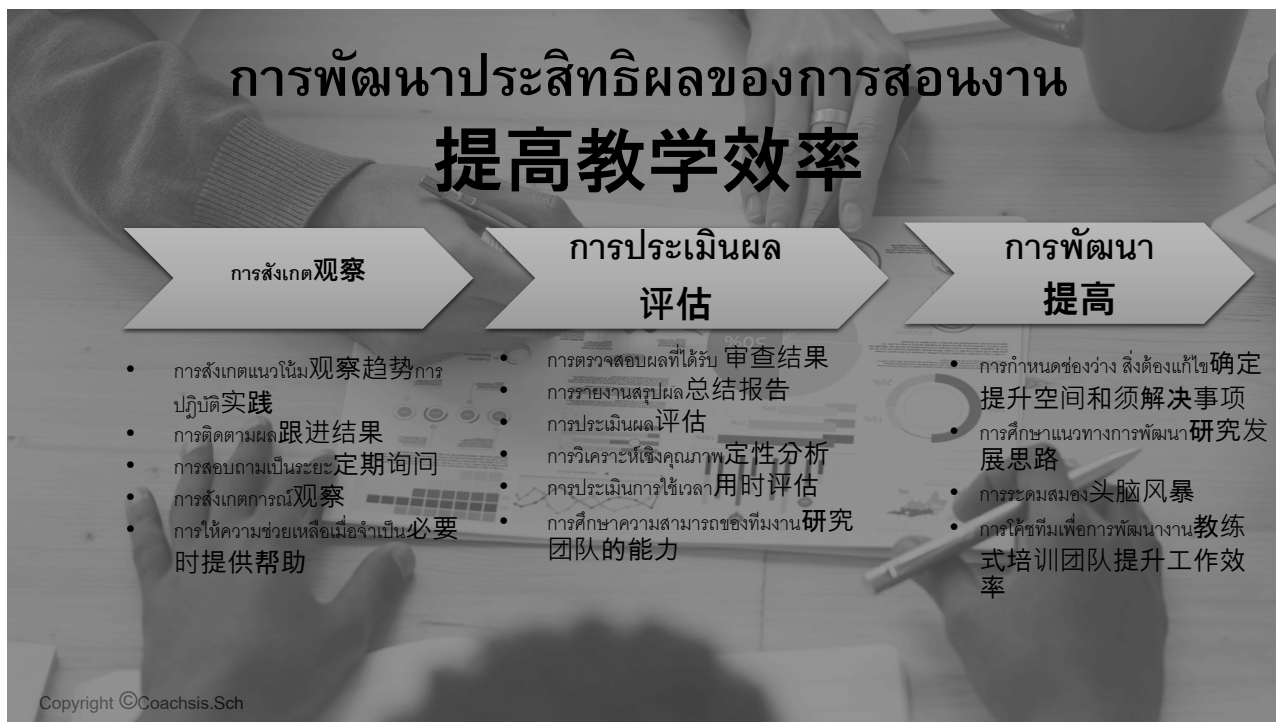


教练 是 提出问题

导师 是 教学 告知

Copyright ©Coachsis.Sch

36



37



38



39



40



Copyright ©Coachsis.Sch

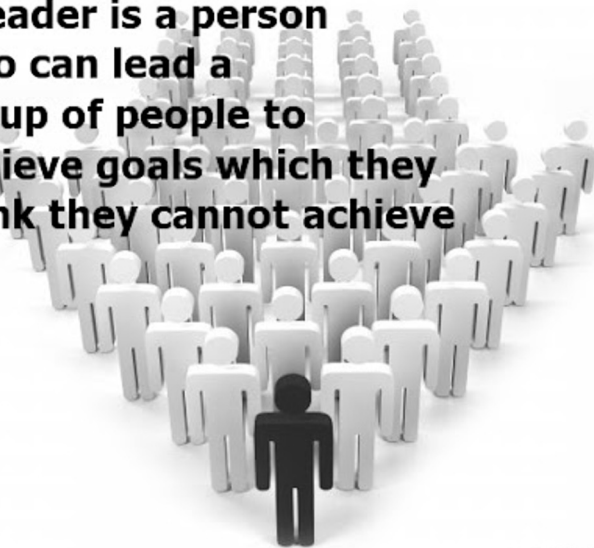
41



Copyright ©Coachsis.Sch

42

**A leader is a person
who can lead a
group of people to
achieve goals which they
think they cannot achieve**



Copyright ©Coachsis.Sch

43



การคิดแบบ เต็มโต : Fixed mindset VS Growth mindset
Copyright ©Coachsis.Sch

44

KPI

Keep people interested

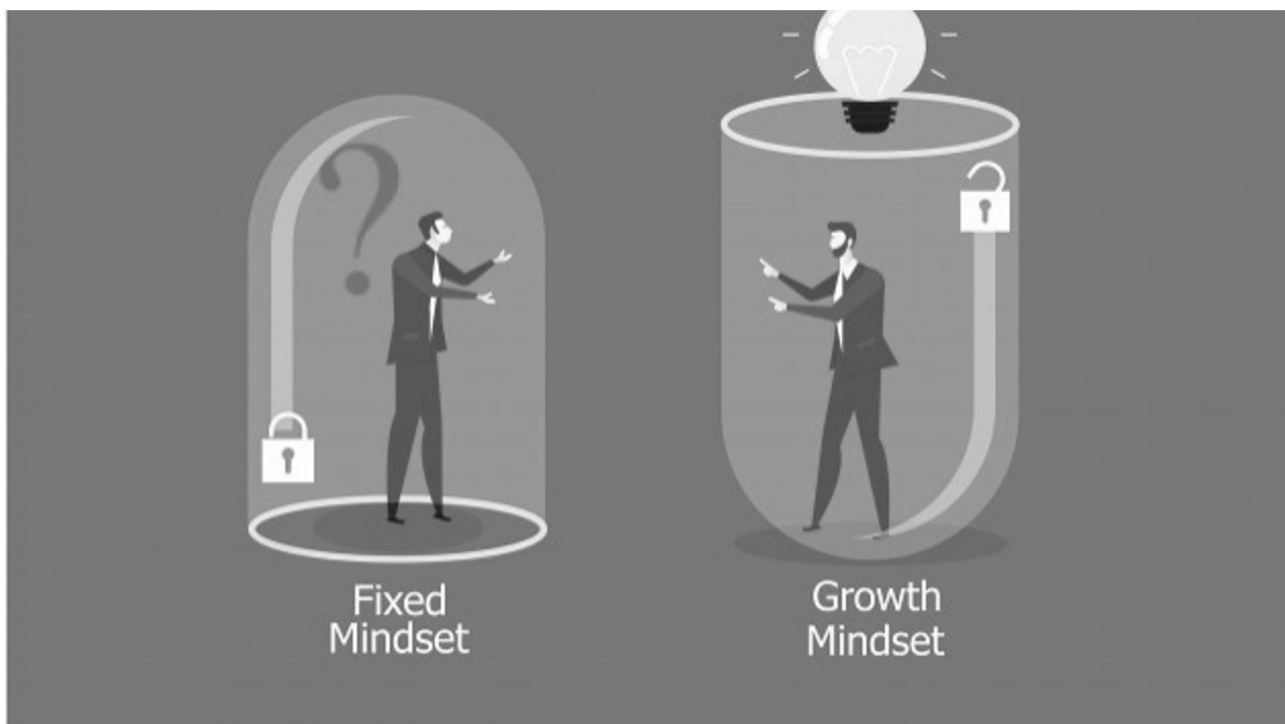
Keep people informed

Keep people involved

Keep people inspired

Copyright ©Coachsis.Sch

45



46

