



หลักสูตร (1 Day) : ทักษะการ Coach และการให้ Feedback อย่างมีประสิทธิภาพ Performance Coaching & Feedback for Supervisors

หลักการและเหตุผล :

หัวหน้างานเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด และมีบทบาทสำคัญในการผลักดันคุณภาพ ผลผลิต ความปลอดภัย และการพัฒนาศักยภาพของทีมงาน หากหัวหน้างานสามารถสอนงาน โค้ชงาน และให้ข้อมูลป้อนกลับได้อย่างเหมาะสม จะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเรียนรู้ได้เร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาด เพิ่มความรับผิดชอบ และสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ในหลายองค์กร หัวหน้างานยังใช้การสั่งงานหรือแก้ปัญหาแทนลูกน้องมากกว่าการพัฒนา ส่งผลให้เกิดปัญหาการทำงานซ้ำ การพึ่งพาหัวหน้า และการขาดความเป็นเจ้าของงาน (Ownership)

หลักสูตรนี้จึงออกแบบให้หัวหน้างานเรียนรู้ "ระบบการพัฒนาคน" ตั้งแต่การสอนงานตามแนวคิด Training Within Industry (TWI) การใช้ GROW Coaching Model เพื่อกระตุ้นการคิด และการใช้ COIN Feedback Model เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม โดยเชื่อมโยงทุกระบวนการเข้าด้วยกันผ่านสถานการณ์จำลองเดี่ยวตลอดทั้งหลักสูตร เพื่อให้ผู้เรียนเห็นภาพการนำไปใช้จริง และสามารถประยุกต์ใช้ในการบริหารทีมได้ทันที

วัตถุประสงค์ :

เมื่อเสร็จสิ้นการอบรม ผู้เข้าอบรมจะสามารถ

1. เข้าใจบทบาทของหัวหน้างานในการพัฒนาคนและผลการปฏิบัติงาน
2. สอนงานได้อย่างเป็นระบบตามแนวคิด TWI
3. ใช้ GROW Coaching Model เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ใช้ COIN Feedback Model เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์
5. เชื่อมโยงการสอนงาน การโค้ช การให้ Feedback และการติดตามผลเป็นกระบวนการเดียวกัน
6. นำเครื่องมือไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในองค์กรได้อย่างมั่นใจ

หัวข้อการอบรม :

Module 1 : หัวหน้างานกับบทบาทการพัฒนาคน

หัวข้อการเรียนรู้

1. บทบาทของหัวหน้างานยุคใหม่
2. จาก "ผู้สั่งงาน" สู่ "ผู้พัฒนาคน"

3. หลักการสอนงานตามแนวคิด TWI
4. ความเชื่อมโยงระหว่างการสอนงาน การโค้ช และการให้ Feedback
5. วิเคราะห์สถานการณ์จาก Running Case
6. **Workshop** วิเคราะห์ปัญหาและค้นหาสาเหตุจากกรณีศึกษา

Module 2 : โค้ชให้ทีมคิด แทนการบอกคำตอบ

Methodology

GROW Coaching Model

หัวข้อการเรียนรู้

1. Goal (กำหนดเป้าหมายการโค้ชให้ชัดเจน)
2. Reality (สำรวจสถานการณ์จริงและข้อเท็จจริง)
3. Options (ค้นหาทางเลือกและแนวทางที่เป็นไปได้)
4. Will (กำหนดสิ่งที่ลงมือทำและสร้าง Commitment)
5. **Workshop** Coaching Conversation จาก Running Case

Module 3 : Feedback ที่ทำให้คนอยากเปลี่ยน

Methodology

COIN Feedback Model

หัวข้อการเรียนรู้

1. หลักการของ Feedback เพื่อการพัฒนา
2. การสร้างบรรยากาศของการสนทนา
3. การสะท้อนข้อเท็จจริงอย่างสร้างสรรค์
4. การอธิบายผลกระทบของพฤติกรรม
5. การตกลงแนวทางการพัฒนาร่วมกัน
6. **Workshop** Feedback Conversation จาก Running Case

MODULE 4 : เปลี่ยนบทสนทนาให้เป็นผลลัพธ์

หัวข้อการเรียนรู้

1. การเชื่อมโยง การสอนงาน การโค้ช การให้ FEEDBACK การติดตามผล สู่การพัฒนาผลงานของทีม
2. TEACH → COACH → FEEDBACK → FOLLOW UP
3. จัดทำ 30-DAY PERFORMANCE COACHING ACTION PLAN



กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างาน / SUPERVISOR
2. ผู้บริหารระดับต้น-กลาง
3. หัวหน้าทีม / TEAM LEADER

รูปแบบการสัมมนา

1. Interactive Learning
2. Workshop
3. Case Study
4. Role Play
5. Group Discussion
6. Reflection
7. Action Plan

สัดส่วนการเรียนรู้

WORKSHOP และฝึกปฏิบัติ 60%

การบรรยาย 40%

เครื่องมือที่ใช้ในหลักสูตร

1. Training Within Industry (TWI)
2. GROW Coaching Model
3. COIN Feedback Model
4. Active Listening
5. Powerful Questions
6. Performance Conversation
7. 30-Day Action Plan

ผู้เข้าอบรมจะได้รับประโยชน์

1. เข้าใจบทบาทหัวหน้างานในการพัฒนาคนอย่างเป็นระบบ
2. สามารถสอนงาน โค้ช และให้ Feedback ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ใช้ GROW Coaching Model เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ใช้ COIN Feedback Model เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม

5. เชื่อมโยงทุกเครื่องมือสู่การบริหารผลงานของทีม
6. นำเครื่องมือไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงได้ทันที

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

1. หัวหน้างานมีมาตรฐานการพัฒนาคนในแนวทางเดียวกัน
2. ลดการสั่งงานซ้ำ และเพิ่มการคิดแก้ปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา
3. เพิ่มความรับผิดชอบ (Ownership) และการมีส่วนร่วมของทีม
4. ยกกระดับคุณภาพการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานและทีมงาน
5. ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานซ้ำและการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน
6. สนับสนุน Productivity, Quality และ Continuous Improvement
7. สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และการพัฒนาคนอย่างยั่งยืน

Workshop ตลอดหลักสูตร Performance Coaching Challenge™

ผู้เข้าอบรมจะเรียนรู้ผ่าน สถานการณ์จำลองเพียง 1 สถานการณ์ ตลอดทั้งวัน

ตัวอย่างสถานการณ์

"พนักงานทำงานผิดมาตรฐานซ้ำ แม้หัวหน้าจะสอนงานหลายครั้ง ส่งผลให้คุณภาพงานไม่เป็นไปตาม KPI"

ผู้เรียนจะค่อย ๆ ใช้เครื่องมือในแต่ละช่วงของหลักสูตร ได้แก่

- วิเคราะห์ปัญหา (TWI)
- Coaching (GROW Coaching Model)
- Feedback (COIN Model)
- Follow Up
- Action Plan

จนสามารถพัฒนาพนักงานและยกระดับผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ

กำหนดการอบรม

หลักสูตร : ทักษะการ Coach และการให้ Feedback อย่างมีประสิทธิภาพ

(Performance Coaching & Feedback for Supervisors)

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียด	เครื่องมือ / กิจกรรม
09.00 – 09.15	เปิดการอบรมและกำหนดเป้าหมาย	- Ice Breaking - วัตถุประสงค์ของหลักสูตร - ความคาดหวังของผู้เข้าอบรม	Reflection / Discussion
09.15 – 10.00	Module 1 : พัฒนาหัวหน้างานให้เป็นผู้สร้างคน	- บทบาทหัวหน้างานยุคใหม่ - จาก "ผู้สั่งงาน" สู่ "ผู้พัฒนาคน" - แนวคิด Training Within Industry (TWI) - ความเชื่อมโยงระหว่างการสอนงาน การโค้ช และการให้ Feedback	TWI Foundation Reflection Running Case เปิดสถานการณ์
10.00 – 10.15	พักรับประทานอาหารว่าง		
10.15 – 11.45	Module 2 : โค้ชให้ทีมคิด แทนการบอกคำตอบ	- วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและสาเหตุของปัญหา - เทคนิคการรับฟังเชิงลึก (Active Listening) - เทคนิคการตั้งคำถาม (Powerful Questions) - การสร้าง Ownership และ Commitment	GROW Coaching Model Mini Coaching Role Play Running Case
11.45 – 12.00	สรุปบทเรียนภาคเช้า	- แลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้เรียนรู้ - เชื่อมโยงสู่การให้ Feedback	Discussion
12.00 – 13.00	พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 14.15	Module 3 : Feedback ที่ทำให้คนอยากเปลี่ยนแปลง	- Feedback เพื่อการพัฒนา - สร้างบรรยากาศของการสนทนา - สะท้อนข้อเท็จจริงอย่างสร้างสรรค์ - อธิบายผลกระทบและกำหนดแนวทางพัฒนา	COIN Feedback Model Feedback Clinic Role Play Running Case
14.15 – 14.30	พักรับประทานอาหารว่าง		
14.30 – 15.40	Module 4 : Performance Conversation Workshop	- เชื่อมโยงการสอนงาน การโค้ช และการให้ Feedback - บริหารบทสนทนาเพื่อพัฒนาผลงาน - การติดตามผล (Follow Up)	Performance Conversation Framework



เวลา	หัวข้อ	รายละเอียด	เครื่องมือ / กิจกรรม
15.40 – 16.00	Action Plan และสรุปการเรียนรู้	• จัดทำแผนการนำไปใช้จริง • กำหนดเป้าหมาย 30 วัน • สรุปประเด็นสำคัญและ Q&A	30-Day Action PlanReflection

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้าอบรม