

KM Facilitator

คณะแพทยศาสตร์,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



จตุพร วัชรภูษิตองกุล



จตุพร วิศิษฐ์โชติอังกูร
Senior Consultants
บริษัท ดี อัลทีเมท ลิตเตอร์ จำกัด

Facilitator : Facilitation



เรียนรู้เรื่องราวสะท้อนคิด

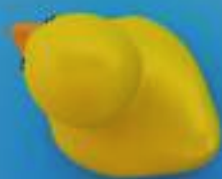


เรียนรู้เรื่องราวสะท้อนคิด จาก คลิปเพื่อการเรียนรู้

Feel - Found - Future

- 1 รู้สึกอย่างไร ?
- 2 ได้เรียนรู้อะไร ?
- 3 นำไปใช้อย่างไร ?





“จงเป็นความเปลี่ยนแปลง
ที่คุณอยากเห็นบนโลกใบนี้”



You must be the change
You wish to see in the world

กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนา Facilitator



- 1 Coach/KM Facilitator
ต้นแบบเพื่อสร้างการเรียนรู้
- 2 กระบวนการโค้ชเพื่อสร้างแรงจูงใจ
- 3 สื่อสารอย่างไรให้คนเปลี่ยนแปลง

โค้ชผู้นำการเปลี่ยนแปลง

เพื่อสร้างการเรียนรู้สำหรับ KM Facilitator

1

โค้ช/FA ที่ดี ต้องมีทัศนคติที่ดี
โค้ช/ FAที่ดี ต้องเป็นตัวอย่างที่ดี



COACH - Facilitator

เพื่อการสร้างกระบวนการเรียนรู้

2



ธรรมชาติของมนุษย์

เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์

- ▶ ใช้ศักยภาพตนเองไปน้อย...มาก
- ▶ ชอบคำชมมากกว่าคำตำหนิ
- ▶ ย่อมรู้จักตัวเองดีกว่าผู้อื่น
- ▶ รักตนเองและอยากพัฒนาตนเอง
- ▶ ยินดีจะเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเองมากกว่าถูกบังคับ
- ▶ มีวิธีการที่เหมาะสมกับสไตล์ตัวเอง
- ▶ มีความเชื่อต่างกัน...ความเห็นก็เลยต่างกัน
- ▶ ประสบการณ์ต่าง...ก็เลยมีความคิดเห็นเป็นของตนเอง

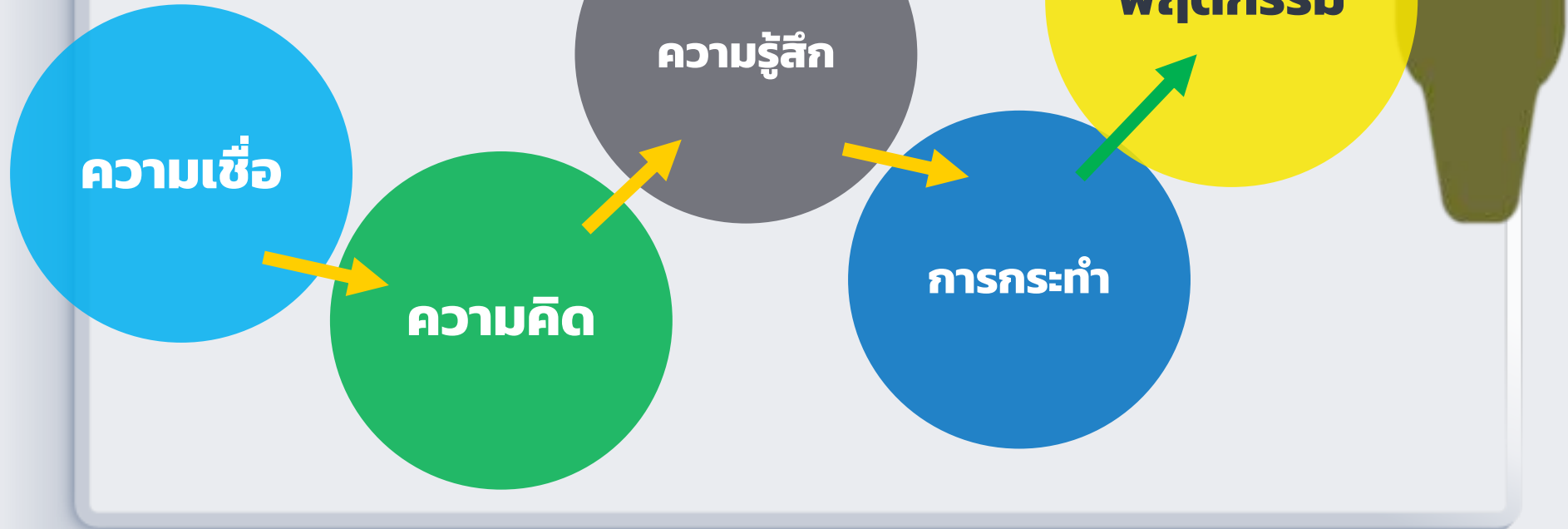
คน



ວິឃະນາພຣະຕິກຣມຂອງມະນຸសະຍ໌



วงจรพฤติกรรมของมนุษย์



พฤติกรรมของมนุษย์ เกิดจากความคิดและมุมมอง





กับดักรอคความผิดพลาด



คน...ติดกับดัก(ความคิดลบ)อะไร?

ความ
กลัว

ความ
กังวล

จินตนาการ

ความ
เครียด

ถ้าคุณสามารถจัดการความคิดเชิงลบของตนเองได้...เขาจะได้ใช้ศักยภาพตนเองอย่างเต็มที่

คนเราจะเปลี่ยนแปลงเกิดจาก 2 สาเหตุ

กลัวถูก
ลงโทษ



มองเห็น
ประโยชน์

COACHING

คนจะเปลี่ยนแปลงได้อย่างยั่งยืน...
ถ้าเขาเป็นตัวเลือกเปลี่ยนเอง

เปลี่ยน

เปลี่ยนความคิด เปลี่ยนความเชื่อ เปลี่ยนพฤติกรรม
ด้วยการสร้างแรงบันดาลใจในบทบาทของ Coach



KM Facilitator

COACHING

C – Consciousness

ความมีสติ

O – Oneness

เป็นหนึ่งเดียว

A – Agility

ความว่องไว

C – Caring

การดูแล เอาใจใส่

H – Happy

ความสุข

I – Integrity

จริยธรรม

N – Nature

ความเป็นธรรมชาติ

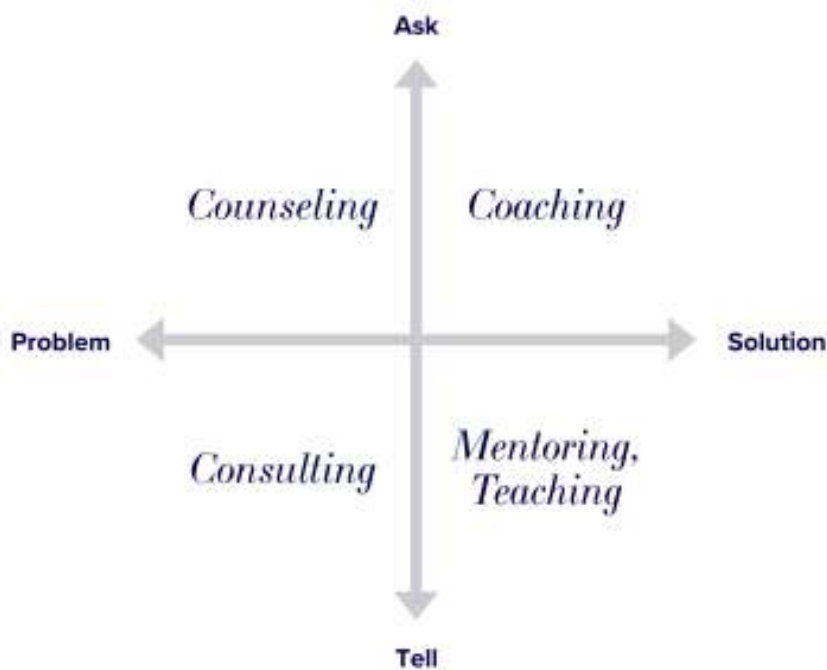
G – Giving

การให้



COACH

เครื่องมือในการพัฒนาคนแต่ละสถานการณ์



Coach

ต้องมีความสามารถในการประเมินสถานการณ์ให้ได้ว่า จะเลือกใช้วิธีไหนที่เหมาะสมกับ **จริตและสถานการณ์** ของกลุ่มเป้าหมาย (ที่เราจะโค้ช) มากที่สุด

เครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรแต่ละสถานการณ์

กระตุ้นให้คิดเอง

Coaching

Facilitator

Counseling

อบรม สั่งสอน ชี้แนะ

Training / Seminar

Teaching / Education

Consulting

ดูแล ช่วยเหลือ

Monitoring

ส่งเสริม
ชีวิต

FA

พร้อม
และ
ต้องการ

พร้อม
แต่
ไม่ต้องการ

COACH

FA

ฝึกฝน
ชีวิต, MI

FA

ไม่พร้อม
แต่
ต้องการ

ไม่พร้อม
และ
ไม่ต้องการ

ปล่อยไว้ก่อน !!!

ความจริง...ที่เราอาจยังไม่รู้

คนใช้ศักยภาพของตนเองไป
น้อยมากไม่ถึง **10%** ด้วยซ้ำ



HL COACH

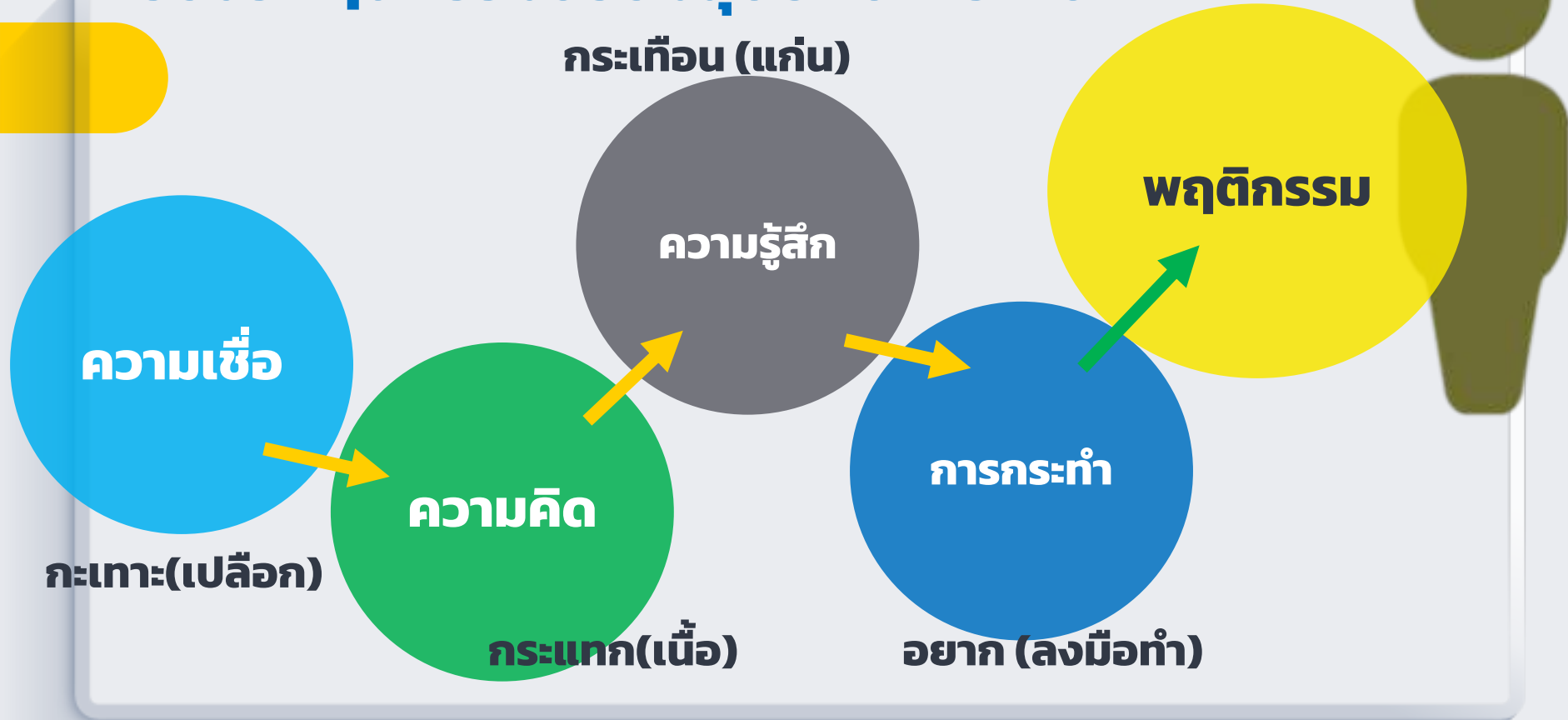
โค้ชซึ่ง

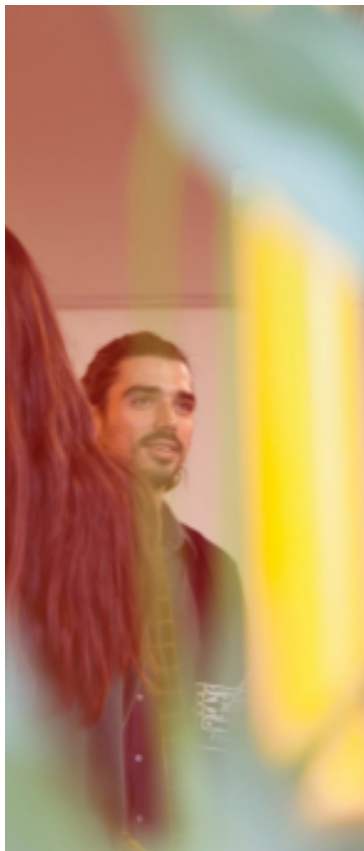
คิดเป็น ทำได้ พัฒนาต่อได้
ด้วยแรงบันดาลใจ

สอน สั่ง แนะนำ
รู้ เข้าใจ ทำตามได้



วงจรพฤติกรรมของมนุษย์กับการโค้ช





หัวใจของ การโค้ช

ตระหนักและเข้าใจว่าทุก
คนมีศักยภาพแต่อาจมี
แตกต่างกัน

เข้าใจวงจรการ
เปลี่ยนแปลงของมนุษย์

ไม่ชี้นำแต่เกื้อหนุน

โค้ช....จึงมีหน้าที่...

จงใจให้ผู้อื่นดึงศักยภาพของตนเองมาใช้มากที่สุด!!!

โค้ช : มุ่งช่วยให้บุคคลจัดการความคิดเชิงลบของตัวเองได้ ให้เขาได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่

กระตุ้นให้เขาดึงศักยภาพของเขาออกมาใช้ให้มากที่สุด การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากความเต็มใจของเขา ย่อมได้รับผลดีกว่าการถูกบังคับ

โค้ชต้องการสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างไร?



คำถามชวนคิด ระดมความคิด

Coach / Facilitator ที่จะสร้าง
ความเปลี่ยนแปลงให้คน/องค์กร
ควรมี **ทักษะ + คุณลักษณะ**
ที่สำคัญอย่างไรบ้าง...???

นำเสนอผลการระดมความคิดกลุ่มละ 3 นาที





*william
arthur ward*

“

The mediocre teacher tells.
The good teacher explains.
The superior teacher demonstrates.
The great teacher inspires.

ครูธรรมดา เพียงแค่ บอกเล่า
ครูที่ดี ทำหน้าที่ อธิบาย
ครูที่เหนือกว่า สามารถ แสดงให้เห็น
ส่วน..
ครูที่ยอดเยี่ยมนั้น สร้างแรงบันดาลใจ

”

Inspire to Change อย่างไร? ในบทบาทของ KM Fa



HL โค้ช...ต้องทำอะไร...

- ▶ ให้เขาได้มองเห็นตัวเอง (ตอนนี้เป็นอย่างไ)
- ▶ ให้เขายอมรับในสิ่งที่เป็ (เพื่อตระหนักต่อการเปลี่ยนแปลง)
- ▶ ให้เขาอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง (เชียร์ และ ชง)
- ▶ ช่วยเขากำหนดเป้าหมาย (เพื่อการเปลี่ยนแปลงร่วมกับเขา)
- ▶ สร้างความไว้วางใจ (สามารถคุยทุกเรื่องได้...)
- ▶ รับฟังเขาอย่างตั้งใจ (ฟังจนได้ยินเสียงที่ไม่ได้พูด)

ทักษะสำคัญของ KM FA

ตั้งใจ
และให้
กำลังใจ



1

กำหนดเป้าหมายร่วมกัน
เป้าหมายต้องชัด



2

การตั้งคำถามที่ดี
ถามให้โดน



3

การรับฟังอย่างตั้งใจ
ฟังให้ลึก



4

การให้ข้อมูลกลับเชิงบวก
สะท้อนให้เห็น



1

**กำหนดเป้าหมายร่วมกัน
เป้าหมายต้องชัด**

ทุกอย่างเป็นไปได้ ถ้าเป้าหมายสำคัญเพียงพอ

HL COACH ควรชวนโค้ชสร้างเป้าหมายร่วมกันก่อน

ต้อง...ทำให้โค้ชซึ่งรู้สึกว่าเป็น เป้าหมายของเขา (โค้ชมีส่วนร่วม)

โค้ชเปลี่ยนแปลงโดยการดึงศักยภาพของ
ตนเองมาใช้ เพื่อพัฒนาตนเอง
แล้วสำเร็จด้วยตัวเขาเอง



“คนจะเปลี่ยนแปลงได้อย่างยั่งยืน ถ้าเขาเป็นคนเลือกเปลี่ยนแปลงเอง”

เป้าหมายต้อง “ชัด”

- 1) เป้าหมายคืออะไร?
- 2) สำคัญกับอย่างไร?
- 3) หากพิชิตเป้าหมายได้จะรู้สึกอย่างไร?

“ทิศทางสำคัญกว่าความเร็ว”



ชีวิต คือ การเดินทาง

เราทำลงจะไปที่ไหนใน 5 ปี 10 ปี ข้างหน้า



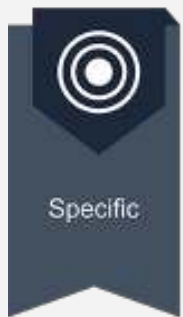
สุขภาพ สัมพันธ์กับเป้าหมาย

ถ้า "เป้าหมาย" คือปลายทาง
"สุขภาพ" ก็อาจเป็นรถยนต์ที่เรากำลังขับ



เป้าหมายต้องสำคัญเพียงพอ
เป้าหมายต้อง SMART

S M A R T



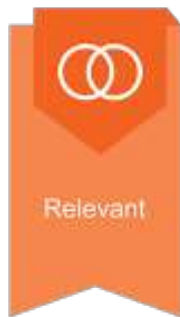
เห็นชัด



วัดได้



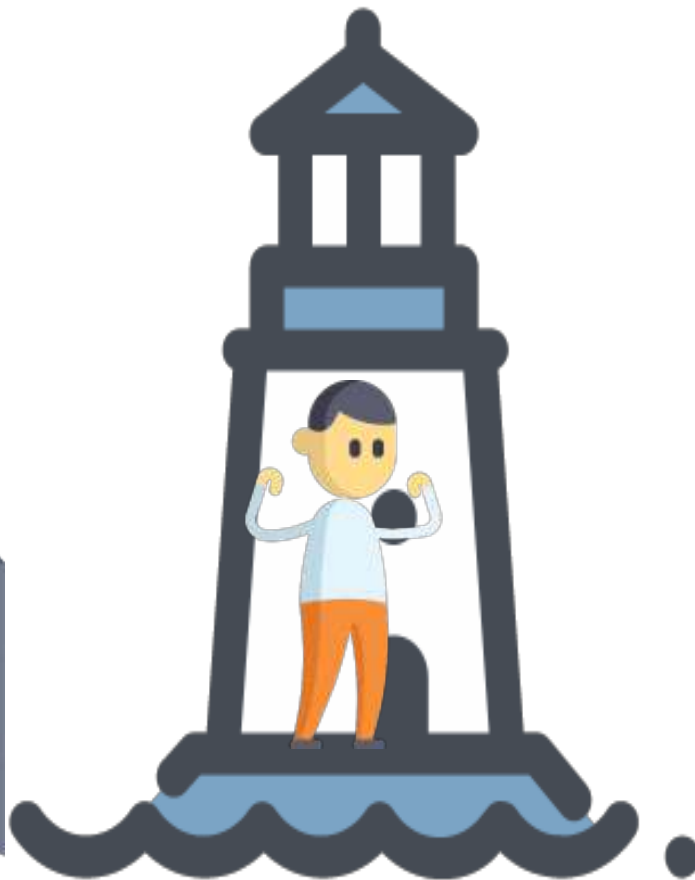
ทำได้



ไม่เพ้อฝัน



รู้วันเสร็จ





เป้าหมายสุขภาพที่ดีควรตั้งอย่างไร?

มีสุขภาพที่ดี ด้วยการสามารถลดน้ำหนักได้
ตามเกณฑ์ โดยใช้การออกกำลังกายด้วยการเดิน – วิ่ง
ตั้งใจให้น้ำหนักลดลง เดือนละ 2 kg.
เพื่อลดให้ได้ 6 kg. ภายใน 3 เดือน

เป้าหมายต้อง **SMART**

เป้าหมายต้อง SMART

เห็นชัด

มีสุขภาพที่ดีด้วยการสามารถลดน้ำหนักได้ตามเกณฑ์
โดยใช้การออกกำลังกายด้วยการเดิน - วิ่ง ← ทำได้
ตั้งใจให้น้ำหนักลดลง เดือนละ 2 kg. ← ไม่เพื่อฝัน
เพื่อลดให้ได้ 6 kg. ← วัดได้
ภายใน 3 เดือน ← รู้วันเสร็จ



2

การตั้งคำถามที่ดี ถามให้โดน

เทคนิคการถาม



ถามให้ง่าย
เขายากตอบ



ถามให้ถูก
จังหวะ เวลา



ถามให้น้อย
ได้คำตอบมาก



ถามให้จริง
อยากฟังจริง

- ถามเพื่อค้นหา
- ถามเพื่อศรัทธา
- ถามเพื่อให้กำลังใจ
- ถามเพื่อหยุด/ไปต่อ
- ถามเพื่อย่นย่อ
- ถามเพื่อยืนยัน
- ถามเพื่อป้องกัน
- ถามเพื่อคำมั่นสัญญา

ตัวอย่างคำถามสำหรับ HL COACH

ถามเพื่อการเปลี่ยนแปลงตัวเอง

- 1) คุณตั้งใจเปลี่ยนแปลงตัวเองในครั้งนี้อย่างไร?... ด้วยเรื่องอะไร?...
- 2) การเปลี่ยนแปลงครั้งนี้จะเกิดผลกระทบในด้านดีกับตัวคุณเรื่องอะไรบ้าง?...
- 3) อะไรเป็นแรงจูงใจและสร้างพลังในการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้?...
- 4) คุณกำหนดแผนงานในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ไว้อย่างไร? ...
- 5) ถ้าการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จ คุณจะเห็นภาพของคุณเป็นอย่างไร?...
- 6) คุณจะพูดกับตัวเองเมื่อคุณสำเร็จแล้วว่อย่างไร?...

ตัวอย่างคำถามสำหรับ HL COACH

ถามเพื่อการดูแลตัวเอง

- 1) คำว่า “สุขภาพที่ดี” มีความหมายกับคุณอย่างไร?...
- 2) ปัจจุบัน คุณมีสุขภาพเป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับ คำว่าสุขภาพที่ดี ?...
- 3) ถ้าคุณมีสุขภาพที่ดีแล้ว จะส่งผลกระทบต่อคุณบ้าง?...
- 4) คุณเห็นภาพตัวเองที่มีสุขภาพดีเป็นลักษณะใด? ...
- 5) ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้คุณมีสุขภาพดีมีเรื่องอะไรบ้าง?...
- 6) ปัจจุบันคุณให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากน้อยแค่ไหน?...
- 7) คุณวางแผนเพื่อให้ตัวเองมีสุขภาพดีอย่างไรบ้าง?...
- 8) คุณเลือกจะเพิ่ม/ลดอะไร เพื่อให้สุขภาพดีขึ้น?...
- 9) คุณจะสร้างแรงบันดาลใจ ในการดูแลสุขภาพนี้ด้วยเรื่องอะไร?...



3

การรับฟังอย่างตั้งใจ
ฟังเชิงลึก



ฟังด้วยตัว
ฟังด้วยตา
ฟังด้วยหู
ฟังด้วยใจ

ลองเช็ค

คุณ 'ฟัง' ระดับไหน?



ทฤษฎีตัว U การฟัง 4 ระดับ โดย อ็อตโต ชาร์เมอร์ (OTTO SCHARMER)

ระดับ 1

DOWNLOADING

"อ้อ ฉันรู้แล้วละ" ฟังเฉยๆ และตัดสินใจ ฟังเพื่อยืนยันว่าสิ่งที่เคยรู้นั้นถูกต้อง และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

ระดับ 2

FACTUAL

ฟังเพราะเป็นข้อมูล ต่างจากที่เคยรู้ ฟังเพื่อเช็คว่าถูกผิด เพื่อถกเถียง

ระดับ 3

EMPHATIC

ไม่ได้ฟังแค่เสียง แต่ฟัง ความรู้สึก เพื่อยากเข้าใจ โดยไม่ตัดสิน

ระดับ 4

GENERATIVE

ฟังอย่างไม่ตัดสิน เหมือนเข้าไปนั่งในใจ ฟังเพื่อค้นหาความเป็นไปได้ใหม่ ตัวตนใหม่ หรือภาพอนาคต ที่ต้องการให้ปรากฏ



THE POTENTIAL

เสียง/คำพูด

ความหมาย

ความรู้สึก/คิด

ความเชื่อ/ทัศนคติ

คุณค่า/ความต้องการ



เทคนิคการฟัง

- ฟังเขาอย่างที่เขาเป็น ไม่ใช่อย่างที่เราคิด
- ฟังด้วยสติไม่หลุดและไม่ล้ำ (อยู่กับสิ่งที่เขากำลังพูด)
- ฟังแบบไม่ตัดสินด้วยมาตรฐานของเรา
- ฟังแบบไม่ต้องคาดหวัง(ว่าเขาจะต้องพูดอะไร)
- ฟังอย่างตั้งใจ (ใส่ใจ ตั้งใจ จริงใจ ไว้ใจ)
- ฟังให้ได้ยิน ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ
คุณค่าและความต้องการ



Deep Listening

耳 EARS

目 EYES

心 HEART





4

การให้ข้อมูลกลับเชิงบวก
สะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลง

สะท้อน(Feedback) เชิงบวกในบทบาทโค้ช

Mindset สำหรับการสะท้อนเชิงบวกสำคัญ

- เราสะท้อนเพื่อให้โค้ชชี้รู้ (เห็น) ตัวเอง
- เราสะท้อนเพื่อให้โค้ชชี้ได้คิด ทบทวนตัวเอง
- เราสะท้อนเพื่อเสริมกำลังใจให้ไปต่อ

การให้ข้อมูลกลับ สะท้อนเหมือนกับเป็นกระจก

คำพูด ความคิด ความรู้สึก ความคาดหวัง



สะท้อนระหว่างการโค้ช
สะท้อนหลังการจบการโค้ช
สะท้อนช่วงติดตาม
ประเมินผล

สะท้อน(Feedback) อย่างไร ในบทบาทโค้ช

หลังจากการโค้ช หรือการติดตามควรมีการสะท้อนที่ดี
การสะท้อนที่ดีถือว่าเป็นการเติบโตร่วมกัน

3 F สำหรับการสะท้อนบทเรียนด้วยคำถามดีๆ



F = Feel

What do you feel?

คุณรู้สึกอย่างไร?

F = Found

What do you found?

คุณค้นพบอะไร?

F = Future

What you do in the future?

คุณจะไปทำอะไรต่ออย่างไร ในอนาคต?



GROW Model

HL COACH

มาลองโค้ชด้วย GROW MODEL



The **GROW model** (or process) is a simple method for **goal setting** and **problem solving**. It was developed in the United Kingdom and was used extensively in corporate **coaching** in the late 1980s and 1990s.

GROW Model of Performance Coaching



เป้าหมาย

สถานการณ์
ปัจจุบัน

วิธีการแก้ไข

กำหนด
รายละเอียด

The GROW Model

G

GOAL

What do you
want?

อะไรคือสิ่งที่คุณ
ต้องการ ?

R

REALITY

Where are
you now?

ปัจจุบันคุณอยู่
ตรงไหน ?

O

OPTIONS

What could
you do?

แล้วคุณจะทำ
อย่างไร/ทำอะไร?

W

WAY

What will
you do?

สิ่งที่คุณทำมี
รายละเอียดอย่างไร?



ตัวอย่างการโค้ชด้วย **GROW MODEL** สำหรับ HL COACH

G อะไรคือสิ่งที่คุณต้องการ ? What do you want?	คุณวางเป้าหมายสุขภาพตัวเองไว้อย่างไร? คุณวาดภาพตัวเองที่เป็นคนสุขภาพไว้อย่างไร?
R ปัจจุบันคุณอยู่ตรงไหน ? Where are you now?	คุณมีจุดแข็ง หรือ ศักยภาพอย่างไรที่จะทำให้ตนเองมีสุขภาพดี? คุณมีข้อจำกัดอะไรบ้างที่ขัดขวางการที่จะทำให้ตัวเองสุขภาพดี?
O แล้วคุณจะทำอย่างไร/ทำอะไร? What could you do?	จากเป้าหมายที่ตั้งไว้และจุดแข็ง ข้อจำกัดที่คุณมี จะมีวิธีไหนบ้างที่เหมาะสมกับคุณเพื่อให้คุณมีสุขภาพดี
W สิ่งที่คุณทำมีรายละเอียดอย่างไร? What will you do ?	วิธีที่คุณคิดไว้ มีรายละเอียด และกำหนดระยะเวลาอย่างไร? แล้วเราจะประเมินผลว่าสำเร็จตามเป้าหมายอย่างไร?

โจทย์ทดลอง ระดมความคิด

ทุกคนสวมบทบาท FA***

หากท่านจะไปชวนคนในองค์กร หรือ หน่วยงาน
เพื่อจะขับเคลื่อน KM โดยใช้ **GROW MODEL**
ในการพูดคุยสร้างการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม
จะตั้งคำถามอย่างไร?

GROW MODEL สำหรับ KM FA & Learning COACH

G อะไรคือสิ่งที่คุณต้องการ ? What do you want?	
R ปัจจุบันคุณอยู่ตรงไหน ? Where are you now?	
O แล้วคุณจะทำอย่างไร/ทำอะไร? What could you do?	
W สิ่งที่คุณทำมีรายละเอียดอย่างไร? What will you do ?	

สิ่งที่ต้องระมัดระวัง

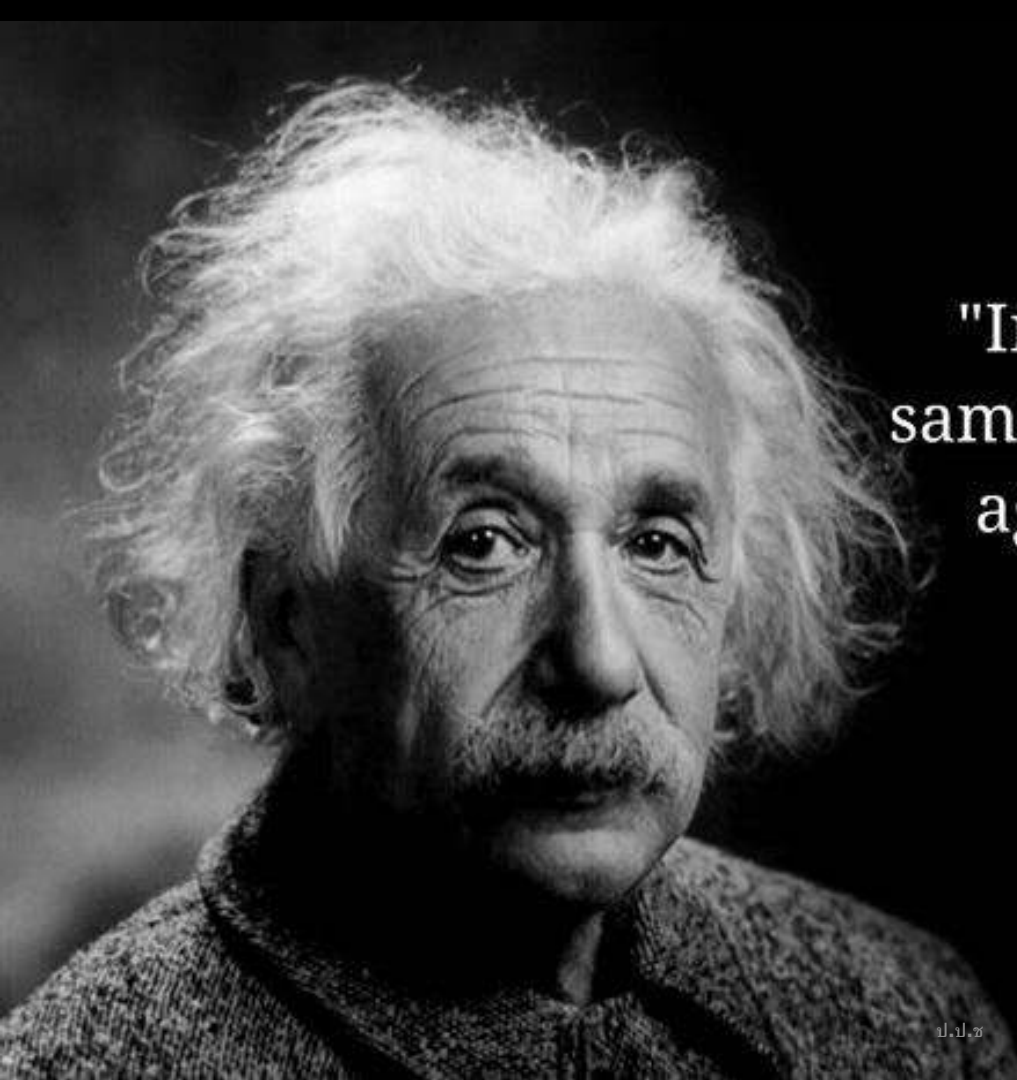


- 1 เคารพประตู่ใจก่อน - Rapport
- 2 ใช้ “คำถาม” มากกว่าการยึดเยียด
- 3 ฟัง ฟัง ฟัง ให้มาก
- 4 ไปถึงระดับตอนเช้า ๆ ค่อยๆทำความเข้าใจ
- 5 เตรียมพร้อมกับข้อมูลที่เราไม่เคยรู้จากผู้ฟัง
- 6 นัดหมายตามไทม์เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงด้วย



CONVERSATION

คำพูดและประโยคการสื่อสารเพื่อสร้างแรงจูงใจ



"Insanity is doing the
same thing over and over
again and expecting
different results."

Albert Einstein



สุขภาพ...ดีไม่มีขาย แต่สร้างได้ด้วยตัวเอง

ตอนเราแข็งแรงเราเรียกว่า การออกกำลังกาย
แต่หากออกกำลังกายตอนป่วยกาย(แล้ว) เขารักษา กายภาพบำบัด

ไม่มีคำว่า ไม่มีเวลาอยู่ในโลกนี้จริง
มีเพียงคำว่า คุณให้ความสำคัญกับสิ่งนั้นหรือเปล่า...
ถ้าให้ความสำคัญ เราจะจัดการเวลาเพื่อสิ่งนั้นเอง



จงเป็นความเปลี่ยนแปลง ที่คุณอยากเห็นบนโลกใบนี้

You must be the change
You wish to see in the world

เรียนรู้เรื่องราวสะท้อนคิด



A blurred background image showing three students in white uniforms and black backpacks walking away from the camera. The student in the foreground has a backpack with a yellow circular logo. The background is out of focus, showing a building and a car.

จากเค้าโครงเรื่องจริง

เรียนรู้เรื่องราวสะท้อนคิด จาก คลิปเพื่อการเรียนรู้

Feel - Found - Future

- 1 รู้สึกอย่างไร ?
- 2 ได้เรียนรู้อะไร ?
- 3 นำไปใช้อย่างไร ?





ขอบคุณครับ



06 1546 9526



vjatuporn@gmail.com



จตุพร วัศิษฐโชติอังกูร

