

ทำตามที่ดี ย่อมให้ ผลลัพธ์ที่ดี  
ทำตามที่ถูกต้อง ย่อมให้ ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง  
ทำตามที่มีคุณภาพ ย่อมให้ ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ  
ทำตามที่ทรงพลัง ย่อมให้ พลังกับผู้อ่ตอบ  
ทำตามที่ใช้! ย่อมให้ สิ่งที่ดีที่สุด นั่นเอง!

คุณคิดว่า วันนี้**ทำตาม**ของคุณ  
เป็นแบบไหนครับ?



คำถาม...  
เปลี่ยนชีวิตได้จริงหรือ?  
โดยได้แชมป์ วงศิธรันพูนกุล



**ENTRAINING**  
www.entraining.net

112 ซ.รามคำแหง 30/1 ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240  
โทรศัพท์: 0-2732-2345 , 0-2374-8638

www.entraining.net  
www.pakornblog.com

www.coachatwork.in.th  
www.peakpotential.in.th

# คู่มือจิวที่เราเคยจัดทำ



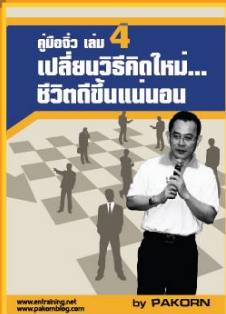
เล่ม 1



เล่ม 2



เล่ม 3



เล่ม 4



เล่ม 5



เล่ม 6

ติดตามข่าวสารได้ที่  
สถาบันฝึกอบรมอื่นทรนนิ่ง  
[www.entraining.net](http://www.entraining.net)  
ยินดีต้อนรับทุกท่าน

## ความเงางาม... ของโค้ชปกครอง

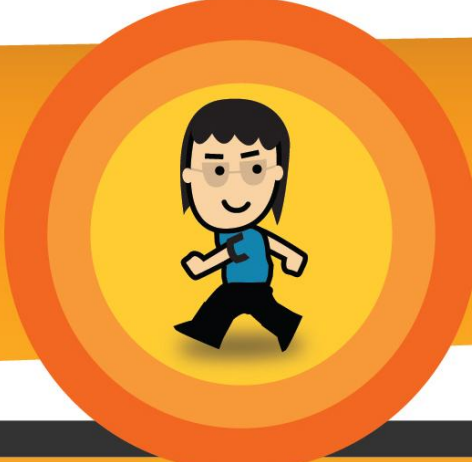
**คู่มือจิวเล่มนี้** จัดทำขึ้นเพราะผมในฐานะวิทยากรที่สอนในแนว Training & Group Coaching , โค้ชผู้บริหาร (Executive Coach) และที่ปรึกษาองค์กรธุรกิจ โดยใช้กระบวนการ Coaching & Consulting ทำให้ต้องใช้ **คำตาม?** ครอบคลุมอยู่ตลอดเวลาที่ทำหน้าที่อยู่ ปัจจุบันมีความคุ้นเคยกับการใช้คำตามมากกว่าการบอก หรือชี้แนะ เพราะเห็นประโยชน์ว่าคำตามช่วยให้ผู้อื่นสามารถคิดได้ด้วยตัวของเขาเอง บนสถานการณ์และวิธีการของเขา ซึ่งเหมาะสมกับเขามากที่สุด หากจำเป็นก็ชี้แนะ หรือนำวิธีการบ้าง แต่ถ้าสามารถหลีกเลี่ยงได้ก็จะเป็นเรื่องดี

หลังจากที่ฝึกฝนการใช้คำตาม และค้นคว้ามาโดยตลอดจึงเชื่อว่าถ้าช่วยให้ผู้อ่านสามารถนำการใช้คำตามซึ่งสร้างสรรค์ไปใช้กับเหตุการณ์ต่างๆ ของแต่ละบุคคลได้มากขึ้นด้วยคำตามที่ถูกต้อง กับเหตุการณ์และบุคคลที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม ย่อมทำให้เกิดผลลัพธ์เป็นเท่าทวีคูณ หลายคนสงสัยว่าคำตามจะช่วยให้เราดีขึ้นได้อย่างไร เพราะทุกวันนี้ **"ตามคำตามใคร มีปัญหา กับคนที่ถูกตามทุกที"** นั่นเป็นเพราะ **"คุณยังไม่เข้าใจ คำตามที่สร้างสรรค์ดีพอ"**

ลองประยุกต์ใช้คำตามจากคู่มือจิวเล่มนี้ดูครับ  
ว่าเกิดประโยชน์กับท่านจริงหรือไม่







คู่มือจิวเล่มนี้  
สามารถประยุกต์ใช้  
กับเรื่องใดๆได้บ้าง



เทคนิคการใช้คำถาม  
สร้างพลังที่เหมาะสม  
และคำถามที่ควร  
หลีกเลี่ยง



- ? การใช้คำถามกับตัวเองเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง (ปรับมุมมองใหม่)
- ? การใช้คำถามเพื่อทำให้ผู้อื่นดึงศักยภาพมาใช้ (สำหรับโค้ช)
- ? การใช้คำถามสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
- ? การใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ
- ? การร้องขอความช่วยเหลือโดยใช้คำถามจริงใจ
- ? การคิดหาสาเหตุโดยใช้คำถามเชิงสร้างสรรค์
- ? การแก้ปัญหาให้ตรงจุดด้วยคำถามเจาะลึก
- ? การบรรลุเป้าหมายด้วยวิธีที่เหมาะสมด้วยคำถามเป็นต้น



### คำถามที่เหมาะสม (DO)

- + คำถามเปิดให้แสดงความคิดเห็น
- + คำถามสร้างแนวความคิดเชิงบวก
- + คำถามให้มองที่วิสัยทัศน์ หรือ เป้าหมาย
- + คำถามพูดด้านดีของตัวเอง
- + คำถามให้คะแนนตัวเองกับเรื่องต่างๆ
- + คำถามบอกเล่าความรู้สึกที่เป็นข้อเท็จจริง
- + คำถามจริงใจให้เกิดกำลังใจ
- + คำถามเปิดกว้างไม่เฉพาะเจาะจง



### คำถามที่ควรหลีกเลี่ยง (Don't)

- + คำถามปิด บังคับให้เลือกเช่น ใช่หรือไม่?
- + คำถามแบบต้องการคำตอบตรงๆ
- + คำถามซักความรู้สึกแบบเจาะลึกโดยไม่ได้ขออนุญาต
- + คำถามสร้างความกลัวและความกังวล
- + คำถามให้วิพากษ์ วิจารณ์ผู้อื่น
- + คำถามสร้างความอึดอัดให้ผู้ตอบ
- + คำถามแบบมีคำตอบในใจแล้ว



การใช้คำถามสร้างพลัง ต้องคอยสังเกตผู้ตอบด้วยว่าพร้อมที่จะแสดงความคิดเห็นหรือไม่ เพราะบางครั้งอาจไม่พร้อมที่จะพูดความคิดให้กับผู้อื่นฟัง ถึงแม้จะเป็นคำถามที่ดีแต่ก็ควรระวังว่าผู้ตอบพร้อมด้วยหรือไม่

# ความแตกต่างของคำถามทรงพลัง กับคำถามทั่วไป

## คำถามทั่วไป

เป็นการถามเพื่อให้ได้คำตอบที่เกี่ยวกับผู้ถาม  
มีความต้องการ และมุ่งเน้นการตอบคำถาม  
มากกว่าการใช้ความคิดก่อนตอบคำถามของ  
ตัวเอง



## คำถามทรงพลัง

เป็นการถามเพื่อสร้างการตระหนักรู้ด้วยตัว  
เองของผู้ถูกถาม และเปิดอิสระ ทางความ  
คิดให้มากที่สุด ไม่เฉพาะเจาะจง ทำให้ผู้ถูก  
ถามสร้างแนวความคิดที่เป็นของตัวเองอย่าง  
แท้จริง

## ประเภทคำถามต่างๆ



### คำถามปิด :

ต้องการคำตอบ "ใช่", "ไม่ใช่" จำกัดวงของคำตอบ

### คำถามเปิด :

ต้องการคำตอบที่**เปิดกว้าง**มากขึ้น โดยใช้คำถามขึ้นต้นด้วย ใคร? ทำอะไร?  
ที่ไหน? เมื่อไร? ทำไม? อย่างไร? เพื่อให้ได้คำตอบที่เข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่จำกัด  
คำตอบมากนัก แต่ก็มีหัวข้อที่เฉพาะเจาะจงอยู่

### คำถามทรงพลัง :

ต้องการคำตอบที่ออกมาจาก**ความคิด** **ความรู้สึก** ของผู้ตอบ และวิธีการที่ผู้  
ตอบมีความตั้งใจจะไม่บงกชิตด้วยตัวของเขาเอง โดยผู้ตอบมีความรู้สึกดีกับ  
คำถามที่สามารถช่วยให้เขาเห็นคำตอบได้ด้วยตัวของเขาเองไม่ใช่เป็นการบังคับ  
คำตอบ

สถานการณ์ต่างๆ ย่อมไม่เหมือนกัน ความต้องการของผู้ถามก็จะนำไปสู่**คำถาม**  
ดังนั้นผู้ถามควรคิดให้รอบคอบและชัดเจนว่าต้องการอะไรจากผู้ที่ถูกถาม  
การเลือกใช้**คำถามที่ทรงพลัง**ก็จะมีมากกว่า**การใช้คำถามแบบทั่วไป** ใครครับ



# เทคนิคการสร้างคำถาม อย่างมีรูปแบบอย่างง่ายๆ



คนส่วนใหญ่เป็นกังวลว่า เราควรตามคำถามอย่างไร เพื่อสร้างแนวความคิดดีๆ ให้กับผู้อื่น ไม่เป็นการทำให้ผู้ถูกถามรู้สึกไม่ดี บางครั้งก็นึกไม่ออก และหลายครั้งก็นึกคำถามไม่ทันอยากได้แนวความคิดที่สามารถสร้างคำถามได้ด้วยตัวเองอย่างเป็นธรรมชาติ และคิดอย่างเป็นอัตโนมัติเลย

## คำถามสามารถสร้างได้โดยใช้หลักยึดกว้างๆ ดังนี้....

ระดับ 1 :

คำถามเปิดทั่วไป (ใคร? อะไร? ที่ไหน? เมื่อไร? อย่างไร?)

ระดับ 2 :

คำถามเปิด + คำสำคัญ (Key words) ที่ต้องการมุ่งเน้น

ระดับ 3 :

คำถามเปิด + คำสำคัญ + สิ่งที่ต้องการระบุชัดเจน

ระดับ 4 :

คำถามเปิด + คำสำคัญ + สิ่งที่ต้องการระบุชัดเจน + การปฏิบัติ

## ตัวอย่าง

เช่น การถามถึงเป้าหมายชนิดหนึ่ง

ระดับ 1 : คุณรู้สึกอย่างไรบ้าง?

ระดับ 2 : คุณรู้สึกกับเป้าหมายนี้อย่างไร?

ระดับ 3 : คุณรู้สึกกับเป้าหมายของปี 2557 นี้อย่างไร?

ระดับ 4 : คุณคิดว่า เป้าหมายของปี 2557 นี้ควรมีแผนปฏิบัติ อย่างไร?



## ตัวอย่าง

เช่น การถามเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง

ระดับ 1 : คุณคิดว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้จะเกิดอะไรขึ้นบ้าง?

ระดับ 2 : คุณคิดว่าการเปลี่ยนแปลงการกินอาหารใหม่จะเกิดอะไรขึ้นบ้าง?

ระดับ 3 : คุณคิดว่าการเลือกกินอาหารที่เป็นประโยชน์กับร่างกาย จะเกิดอะไรขึ้นบ้าง?

ระดับ 4 : คุณคิดว่าการเลือกกินอาหารที่เป็นประโยชน์กับร่างกายควรมีแผนงานอย่างไร?

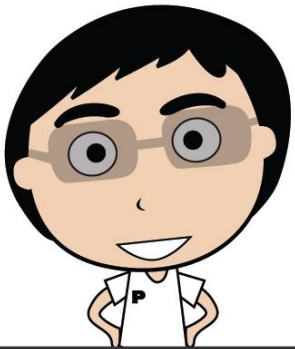
การฝึกฝนสร้างรูปแบบของคำถามที่หลากหลายและระบุความชัดเจนเพิ่มขึ้นก็จะสามารถทำให้ผู้ถูกถามได้แนวความคิดของตัวเองมากขึ้นไปด้วยครับ

## ตัวอย่างการใช้คำถามในด้านต่างๆ พอสั่งเขป คำถามสร้างแนวความคิดดีๆ

คำถามลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้ตอบเปลี่ยนความรู้สึกในด้านไม่ดีของตัวเองได้ เพราะความคิดทำให้เกิดความรู้สึก ถ้าทำให้เขามีความคิดเชิงบวกกับคำถามของเรา เขาก็จะมีความรู้สึกที่ดีขึ้นมาในระดับหนึ่งครับ

### ตัวอย่างเช่น

- คุณสามารถคิดถึงเรื่องนี้ในด้านดีได้อย่างไรบ้าง?
- คุณลองคิดถึงเหตุการณ์นี้อีกสักครั้งว่ามีเรื่องดี? อะไรเกิดขึ้นบ้าง?
- ถ้าคุณเจอเหตุการณ์นี้อีกครั้ง คุณจะคิดในด้านดีว่าอย่างไร?
- บุคคลนี้มีคุณสมบัตินี้ที่ดีที่คุณยอมรับได้เรื่องใดบ้าง?
- การได้เรียนรู้ประสบการณ์ในเรื่องนี้ คุณได้แง่คิดดี? เรื่องใดบ้าง?

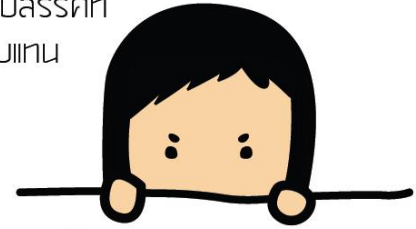


### แบบฝึกหัดพัฒนาตัวเอง

- ⚙️ โจทย์ : คุณเจอคนที่น้อยใจหัวหน้าที่ชอบสอนงานยาก
- ⚙️ คุณจะใช้คำถามกับเขาว่าอย่างไร?

## ตัวอย่างการใช้คำถามในด้านต่างๆ พอสั่งเขป คำถามกระตุ้นให้มองเห็นประโยชน์

คำถามลักษณะนี้ใช้กรณีที่จะให้ผู้ตอบเกิดความกระตือรือร้นและสนใจสิ่งที่พูดคุยอยู่มากขึ้น โดยเปลี่ยนการมองที่ข้อเสีย ปัญหา อุปสรรคที่จะเกิดขึ้น ให้เริ่มมองถึงคุณค่า ประโยชน์ที่จะได้รับแทน



### ตัวอย่างเช่น

- ถ้าหากคุณลงมือทำสิ่งนี้แล้ว จะเกิดประโยชน์เรื่องอะไรบ้าง?
- สิ่งที่คุณได้รับมอบหมายให้ทำ มีคุณค่าต่อคุณในเรื่องใดบ้าง?
- คุณคิดว่าการดำเนินการครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ต่อใคร? และอย่างไรบ้าง?
- ปัญหาและอุปสรรคที่เจออยู่นี้ หากสามารถผ่านพ้นไปได้ คุณคิดว่าให้คุณค่ากับคุณในเรื่องอะไรบ้าง?
- ถ้าต้องการค้นหาประโยชน์ของสิ่งนี้ คุณคิดถึงเรื่องอะไรบ้าง?
- คุณพอจะบอกถึงประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ด้วยเรื่องอะไรบ้าง?

### แบบฝึกหัดพัฒนาตัวเอง

- ⚙️ โจทย์ : คุณได้คุยกับเพื่อนที่เบื่องาน เพราะทำไม่ค่อยทันและเป็นงานยาก
- ⚙️ คุณจะใช้คำถามช่วยเหลือเขาได้อย่างไร?

## ตัวอย่างการใช้คำถามในด้านต่างๆ พอสั่งเขป คำถามจงใจในการตัดสินใจ

คำถามสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ตอบ มองเห็นสิ่งที่จะเกิดขึ้นหลังจากการปฏิบัติแล้ว จะทำให้สามารถประเมินผลลัพธ์ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจได้ ควรมึลักษณะที่ทำให้ผู้ตอบมีความคิดเชิงบวกให้มากที่สุด ไม่สร้างคำถามที่นำไปสู่ความกังวล เด็ดขาด

### ตัวอย่างเช่น

- คุณประเมินว่าจะเกิดผลลัพธ์ที่เป็นเชิงบวกในลักษณะใด?
- การตัดสินใจครั้งนี้จะนำไปสู่เหตุการณ์ดี? ในเรื่องใดบ้าง?
- การลงมือปฏิบัติตามที่ตั้งใจไว้ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงเรื่องต่างๆ ได้ดีขึ้นอย่างไร?
- เรื่องที่คุณจะลงมือทำนี้ สามารถส่งเสริมให้กับเป้าหมายของคุณอย่างไร?
- คุณคิดว่าการตัดสินใจครั้งนี้ จะส่งผลดีต่อคุณและผู้อื่นอย่างไร?
- อะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถจูงใจให้คุณตัดสินใจในครั้งนี้?

### แบบฝึกหัดพัฒนาตัวเอง

- ⚙️ **โจทย์ :** คุณเจอคนที่ยังสับสนในการตัดสินใจครั้งนี้
- ⚙️ คุณจะใช้คำถามเพื่อจูงใจให้เขาตัดสินใจให้ถูกต้องอย่างไร?

## ตัวอย่างการใช้คำถามในด้านต่างๆ พอสั่งเขป คำถามมุ่งสู่เป้าหมายที่ชัดเจน

คำถามเกี่ยวกับเป้าหมาย เป็นคำถามที่สำคัญ เพราะหากการพูดคุยไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน การช่วยให้ผู้อื่นลงมือทำก็จะได้ผลลัพธ์ที่ดี การใช้คำถามให้ผู้ตอบคิดถึงเป้าหมายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จะนำไปสู่แผนงาน และการกระทำที่ถูกต้อง สามารถบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น

### ตัวอย่างเช่น

- คุณรู้สึกกับเป้าหมายที่พูดคุยกันอยู่นี้อย่างไรบ้าง?
- สาเหตุใดที่ทำให้คุณอยากจะทำบรรลุเป้าหมายนี้ให้ได้?
- เป้าหมายนี้มีความสำคัญ และมีความหมายสำหรับคุณอย่างไร?
- การบรรลุเป้าหมายนี้ได้แล้ว จะเกิดเหตุการณ์หรือสิ่งดี? กับคุณเรื่องใดบ้าง?
- การจะทำให้เป้าหมายสำเร็จ คุณคิดว่าควรมีแผนงานและวิธีการอย่างไร?

### แบบฝึกหัดพัฒนาตัวเอง

- ⚙️ **โจทย์ :** คุณอยากให้เพื่อนทบทวนเป้าหมายของตัวเองอีกครั้ง
- ⚙️ คุณจะใช้คำถามกับเขาอย่างไร?





## ตัวอย่างการใช้คำถามในด้านต่างๆ พอสั่งเขป คำถามกำหนดวิธีการและการลงมือทำ

ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อมีการลงมือทำ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม คำตามช่วยให้ผู้อื่นคิดวิธีการที่เหมาะสมสำหรับเขา บนสภาพแวดล้อมของเขา ย่อมดีกว่าการบอกวิธีการของเราให้กับเขา ซึ่งอาจจะไม่เหมาะสมก็ได้ ดังนั้นการลงมือทำจึงต้องมาจากการตัดสินใจและวิธีการที่เขาเลือกเอง

### ตัวอย่างเช่น

- คุณมีแผนงานและวิธีการที่จะทำให้เป้าหมายนี้สำเร็จได้อย่างไรบ้าง?
- หากเกิดเหตุการณ์เป็นอย่างที่คิดไว้ คุณมีวิธีการจัดการให้ดีขึ้นอย่างไร?
- เรื่องนี้เคยเกิดขึ้นมาแล้ว ตอนนั้นคุณใช้วิธีการอย่างไร?
- คุณมีวิธีการที่จะสามารถปฏิบัติได้อย่างไรบ้าง?
- สาเหตุที่คุณเลือกวิธีการนี้เป็นเพราะเหตุใด?
- อะไรเป็นสิ่งที่คุณใช้ในการตัดสินใจเลือกวิธีการนี้?

### แบบฝึกหัดพัฒนาตัวเอง

- ⚙️ **โจทย์ :** คุณต้องการสร้างความเชื่อมั่นในวิธีการที่เขาคิดเอง
- ⚙️ คุณเลือกใช้คำถามกับเขาอย่างไร?



## ตัวอย่างการใช้คำถามในด้านต่างๆ พอสั่งเขป คำถามสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

คำถามเปิดการเจรจา หรือใช้เพื่อทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ดี จะนำไปสู่การพูดคุยที่เกิดประโยชน์ เพราะความไว้วางใจจะทำให้ผู้ร่วมสนทนาเกิดความเชื่อมั่นในสิ่งที่เราพูด มากกว่าเนื้อหาของ การพูด ดังนั้น คำถามที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มักมีประโยชน์เสมอ

### ตัวอย่างเช่น

- อะไรเป็นสิ่งที่คุณชอบมากที่สุดตอนคุณเริ่มทำงานใหม่?
- คุณพอจะเล่าเรื่องที่คุณประทับใจให้ฟังหน่อยว่าเป็นอย่างไร?
- วันไหนเป็นวันที่คุณมีความสุขมากที่สุดในอดีตที่ผ่านมา?
- คุณภูมิใจในสิ่งที่คุณปฏิบัติในเรื่องใดบ้าง?
- คุณได้รับการยอมรับอย่างสูง อะไรเป็นสิ่งที่คุณคิดว่าเป็นคุณค่าของคุณ?
- ความรู้สึกดี ๆ เกิดขึ้นขณะนี้ คุณคิดว่าเป็นเพราะเหตุใด?

### แบบฝึกหัดพัฒนาตัวเอง

- ⚙️ **โจทย์ :** คุณต้องการให้บรรยากาศการพูดคุยครั้งนี้ดีขึ้น
- ⚙️ คุณควรใช้คำถามกับคู่สนทนาด้วยคำถามใดบ้าง?



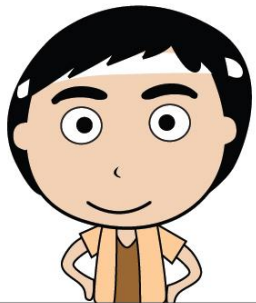


## ตัวอย่างการใช้คำถามในด้านต่างๆ พอสั่งเขป คำถามเปิดกว้างทางความคิดต่างๆ ไป

คำถามลักษณะนี้จะใช้ในกรณีที่ต้องการให้ผู้ตอบ ออกจากสถานการณ์ที่อัดอัดหรือตึงเครียดอยู่ เพื่อสร้างความผ่อนคลายให้กับเขา เพราะถ้าเปลี่ยนจุดสนใจของเขาได้ ความคิด ความรู้สึก ที่ไม่ดี ก็อาจจะคลี่คลายไปได้ระดับหนึ่ง แล้วจึงกลับมาพูดคุยเรื่องเดิมอีกครั้ง

### ตัวอย่างเช่น

- คุณคิดว่าการทำงานที่จะสร้างความสุขให้กับตัวเองควรทำอย่างไร?
- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เราควรปฏิบัติตัวอย่างไร?
- คุณสามารถเอาชนะอารมณ์เชิงลบของตัวเองได้ด้วยวิธีใดบ้าง?
- ช่วงวันหยุดพักผ่อนยาวๆ คุณเลือกสถานที่ไปเที่ยวที่ไหน?
- อะไรเป็นสิ่งที่จะทำให้คุณรู้สึกภูมิใจในตัวเอง?
- คุณชอบกีฬา (ดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ) ประเภทไหนมากที่สุด?



### แบบฝึกหัดพัฒนาตัวเอง

- ⚙️ **โจทย์ :** คุณต้องการเปลี่ยนเรื่องการพูดคุยกับเหตุการณ์ที่อัดอัด
- ⚙️ คุณเลือกใช้คำถามในลักษณะใด?



## ประโยชน์ของการใช้คำถาม เชิงสร้างสรรค์

### คำถาม?

- ช่วย...สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ มากมาย
- ทำให้...ค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือดี
- เรา...เพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา
- พัฒนา...ให้คนเข้าใจกันและกันมากขึ้น
- ตัวเอง...เกิดปัญญาด้วยตัวเอง



“ประโยชน์ของคำถามที่ดี  
ยังมีอีกมากมาย  
ขึ้นอยู่กับว่าเรานำไปใช้  
ให้ถูกต้องหรือไม่?”



# การใช้คำถามด้วยรูปแบบ TGROW Model

ถ้าคำถามมีประโยชน์มากมายขนาดนี้ สมควรหรือไม่ที่เราควรฝึกฝนการใช้คำถามที่ดีๆ เพื่อสามารถนำมาใช้กับตัวเอง และใช้กับคนรอบข้าง เพื่อสร้างสิ่งดีๆ ให้เกิดขึ้น

- ▶ ผู้บริหารที่ตัดสินใจได้ดีเป็นเพราะมี **คำถามที่ชาญฉลาด!**
- ▶ นักประดิษฐ์เอกของโลกล้วนใช้ **คำถามสร้างความคิดใหม่!** อยู่เสมอ
- ▶ โค้ชที่มีความสามารถสูง เป็นเพราะสามารถใช้ **คำถามทรงพลัง!** กับโค้ชชี่นั่นเอง
- ▶ พ่อแม่ ที่ดีเลือกใช้ **คำถามอย่างเอ็นดู!** พูดคุยกับลูก แทนการสั่ง
- ▶ ผู้นำที่แท้จริงใช้การดึงจุดใจทีมงานด้วย **คำถามให้ทีมงานคิด!** ด้วยตัวเอง
- ▶ ที่ปรึกษาที่ประสบความสำเร็จ ช่วยลูกค้าด้วย **คำถามสู่เป้าหมาย!**

“คำถามที่ถูกต้อง  
เมื่อใช้ถามคนที่ถูกต้อง  
ในเวลาที่ถูกต้อง  
นั่นแหละคือหัวใจแห่งความสำเร็จ”

## T (Topic)

หัวข้อหลักที่ใช้พูดคุย

## G (Goal)

เป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุผลลัพธ์

## R (Reality)

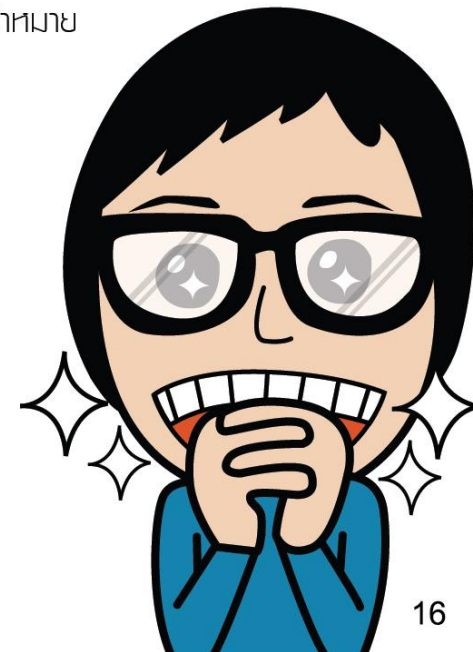
สถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นอยู่เมื่อเทียบกับเป้าหมาย

## O (Option)

ความคิดสร้างสรรค์ ทางเลือก โอกาส  
ที่จะไปสู่เป้าหมาย

## W (Way Forward)

การตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะไปปฏิบัติและ  
ลงมือทำทันที





ตัวอย่างการใช้คำถามเพื่อเป็นแนวความคิดด้วย

# TGROW Model



## Topic :

การสร้างเชื่อมั่นให้ตัวเอง

## Goal :

- คุณอยากมีความเชื่อมั่นกับเรื่องใด?
- คุณมองเห็นตัวเองที่มีความเชื่อมั่นแล้วเป็นอย่างไร?
- ถ้าคุณสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้แล้วจะเกิดประโยชน์อะไร?
- เป้าหมายนี้มีความสำคัญกับคุณอย่างไร?
- สาเหตุที่คุณเลือกสร้างความเชื่อมั่นกับเรื่องนี้เป็นเพราะเหตุใด?

## Reality :

- ความรู้สึกของคุณกับเรื่องนี้เป็นอย่างไร?
- อะไรเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้คุณยังไม่เชื่อมั่น?
- อะไรเป็นอุปสรรคที่ทำให้คุณยังไม่พัฒนาด้านนี้?
- ความกังวลของคุณส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุใด?
- คุณขาดความเชื่อมั่นกับสถานการณ์ใดบ้าง?
- ประเด็นสำคัญที่คุณยังไม่เชื่อมั่นคือเรื่องใด?

## Option :

- คุณมีแผนงานที่จะพัฒนาความเชื่อมั่นในเรื่องใดบ้าง?
- คุณมีวิธีการจัดการความกังวลของคุณอย่างไร?
- หากเกิดเหตุการณ์ในลักษณะนี้อีก คุณจะปฏิบัติตัวอย่างไร?
- คุณมีวิธีอื่นๆ ที่จะสร้างความเชื่อมั่นในทันทีอย่างไรบ้าง?
- คุณสามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อตัวเองได้อย่างไร?
- ใครสามารถช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้คุณได้บ้าง?
- คุณตั้งใจไปพิสูจน์ความเชื่อมั่นของตัวเองกับเหตุการณ์ใดบ้าง?
- คุณอยากจะทำอะไรเพิ่มขึ้นบ้างในสิ่งที่ไม่เคยทำเพื่อให้ตัวเองเชื่อมั่นมากขึ้น?
- คุณอยากจะทำอะไรเพื่อลบคุณสมบัตินั้นๆ เพื่อให้ตัวเองเชื่อมั่น?

## Way Forward :

- คุณคิดว่าทางเลือกใดที่คุณอยากปฏิบัติมากที่สุด?
- แผนงานที่คุณจะนำไปปฏิบัติทันทีเป็นอย่างไร?
- คุณตั้งใจไปปฏิบัติเมื่อไร?
- คุณเลือกเหตุการณ์ใด เพื่อลงมือปฏิบัติ?
- ถ้าคุณสามารถเลือกทำได้ 1 เรื่อง คุณจะทำเรื่องใด?

การใช้คำถามตามหัวข้อย่อยต่างๆ จะช่วยทำให้ผู้ตอบ (โค้ชซี) ดังแนวความคิดของตัวเองออกมาอย่างมีขั้นตอน สามารถสร้างแนวทางปฏิบัติของตัวเองได้ด้วยตัวเอง เกิดความรู้สึกที่ดีกับตัวเอง มองเห็นวิธีที่เหมาะสมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ตัวเองได้ แล้วตัดสินใจสิ่งที่ตัวเองคิดขึ้นมาเอง ดังนั้นการปฏิบัติก็จะทำให้เขาเชื่อมั่นได้ทันที



ตัวอย่างการใช้คำถามเพื่อเป็นแนวความคิดด้วย

# TGROW Model



## Topic :

การเอาชนะปัญหาที่พบเจออยู่

## Goal :

- ปัญหาที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อเป้าหมายใดบ้าง?
- การเอาชนะปัญหานี้ได้ มีความสำคัญกับคุณอย่างไร?
- เป้าหมายที่จะเอาชนะปัญหานี้ ทำให้คุณรู้สึกอย่างไร?
- คุณอยากเอาชนะปัญหานี้เพราะเหตุใด?
- ถ้าคุณสามารถเอาชนะปัญหานี้ได้ จะเกิดผลดีเรื่องใดบ้าง?

## Reality :

- คุณรู้สึกอย่างไรกับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่บ้าง?
- คุณเคยเจอปัญหาลักษณะนี้มาก น้อย หรือบ่อยแค่ไหน?
- คุณคิดว่า ปัญหานี้มีความท้าทายคุณในเรื่องใด?
- การแก้ไขปัญหาคืออะไร คุณมีวิธีการอย่างไร?
- คุณช่วยเหลือลักษณะปัญหาที่เจออยู่ให้ฟังหน่อยว่าเป็นอย่างไร?
- อะไรที่ทำให้คุณรู้สึกว่าเรื่องนี้เป็นปัญหาสำหรับคุณ?

## Option :

- คุณคิดว่าอยากจะทำอะไรกับปัญหานี้อย่างไร?
- คุณมีแผนงานในการบริหารจัดการปัญหานี้อย่างไร?
- ปัญหานี้ควรได้รับการแก้ไขในเรื่องใดบ้าง?
- การก้าวข้ามปัญหานี้เพื่อไปสู่เป้าหมายคุณเลือกทำอะไรบ้าง?
- ใครที่สามารถช่วยเหลือให้คุณแก้ไขปัญหานี้ได้บ้าง?
- คุณควรทำอะไรบ้างเพื่อให้ปัญหาลักษณะนี้หมดไป?
- หากคุณต้องการป้องกันปัญหาลักษณะนี้ คุณจะทำอย่างไร?
- คุณมีวิธีอื่นๆ ที่ยังไม่เคยทำแต่คิดว่าสามารถใช้ได้ มีอะไรบ้าง?

## Way Forward :

- คุณเลือกลงมือทำอย่างไรกับปัญหานี้?
- คุณตัดสินใจเลือกวิธีแก้ไขปัญหามาแบบไหน?
- คุณตั้งใจลงมือทำเมื่อไร?
- คุณจะคุยกับใครเพื่อให้ช่วยแก้ปัญหานี้ได้?
- คุณเลือกทำอะไรเป็นเรื่องแรก?

การทำให้อุบัติ (โค้ช) จดจ่ออยู่กับแนวทางที่จะแก้ไขปัญหานี้ได้หลากหลายโดยใช้คำถามจะสามารถสร้างความคิดที่ดีด้วยตัวของเขาเอง การตัดสินใจเลือกวิธีแก้ไขก็ย่อมเป็นวิธีที่เขาคิดเอง เหมาะกับสถานการณ์ของเขา จึงมีแนวโน้มที่เขาจะไม่ลงมือทำจริง





ตัวอย่างการใช้คำถามเพื่อเป็นแนวความคิดด้วย

# TGROW Model



## Topic :

การพิชิตเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

## Goal :

- เป้าหมายอะไรที่คุณตั้งใจทำให้สำเร็จ?
- คุณรู้สึกอย่างไรกับเป้าหมาย ถ้าทำสำเร็จได้?
- เป้าหมายมีความสำคัญกับคุณในด้านใดบ้าง?
- สาเหตุใดที่คุณกำหนดเป้าหมายนี้ขึ้นมา?
- การทำเป้าหมายนี้ให้สำเร็จเกิดประโยชน์ในด้านใดบ้าง?

## Reality :

- ถ้าเป้าหมายสำเร็จเท่ากับ 10 คะแนน ปัจจุบันนี้คุณให้คะแนนตัวเองเท่าไร?
- ความท้าทายเกี่ยวกับเป้าหมายของคุณคืออะไร?
- คุณรู้สึกกับเป้าหมายที่จะทำให้สำเร็จได้อย่างไร?
- คุณให้ความสำคัญกับเป้าหมายนี้มากน้อยแค่ไหน?
- การบรรลุเป้าหมายนี้ให้ได้ คุณมีความกังวลเรื่องอะไรบ้าง?
- สถานการณ์ที่เป็นอยู่นี้ อะไรเป็นอุปสรรคที่ขวางไม่ให้คุณถึงเป้าหมาย?

## Option :

- คุณมีแผนงานในการบรรลุเป้าหมายอย่างไร?
- คุณมีวิธีการอะไรบ้างที่สามารถบรรลุเป้าหมายนี้ได้?
- คุณตั้งใจที่จะทำอะไรบ้าง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้?
- คุณคิดถึงวิธีการที่แตกต่างจากเดิม วิธีใดบ้าง?
- คุณสามารถก้าวข้ามปัญหา เพื่อไปสู่เป้าหมายได้อย่างไร?
- คุณนึกถึงวิธีการได้อีกบ้างเพื่อให้คุณบรรลุเป้าหมายได้จริง?
- คุณนึกถึงใครบ้างที่สามารถช่วยเหลือคุณได้?

## Way Forward :

- วิธีการต่างๆ ที่พูดคุยกันไป คุณเลือกลงมือทำอย่างไร?
- คุณตัดสินใจเริ่มต้นที่วิธีใดบ้าง?
- คุณช่วยสรุปสิ่งที่คุณจะนำไปปฏิบัติว่ามีอะไรบ้าง?
- คุณมั่นใจกับวิธีการที่คุณจะปฏิบัติมากแค่ไหน?

การพิชิตเป้าหมาย ควรจะมีแผนงานและวิธีการที่ชัดเจน คำตามช่วยให้ผู้ตอบ (โค้ช) สร้างความรู้สึกที่ดีกับเป้าหมาย กำหนดแผนงาน แล้วเลือกวิธีการที่เหมาะสม โดยที่เขาคิดกระบวนการเอง จะทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จสูงครับ



# ตัวอย่างคำถามสำหรับบุคลากร การบริหารของธุรกิจ



## คำถาม

### ของผู้บริหารระดับสูงที่ควรมี

- ▶ องค์กรเราอยู่ในธุรกิจอะไร?
- ▶ องค์กรเราต้องการไปที่ไหน?
- ▶ องค์กรเราควรไปให้ถึงได้อย่างไร?
- ▶ องค์กรเรามีความพร้อมมากแค่ไหน?
- ▶ องค์กรเรามีศักยภาพและจุดแข็งที่เป็นประโยชน์เรื่องอะไร?
- ▶ องค์กรควรเพิ่มเติมศักยภาพในเรื่องใดบ้าง?
- ▶ องค์กรสามารถนำศักยภาพและจุดเด่นมาใช้ได้อย่างไร?



## คำถาม

### ประเมินกลุ่มลูกค้าคาดหวัง

- ▶ ลูกค้าคาดหวังขององค์กรคือกลุ่มใดบ้าง?
- ▶ ใครคือกลุ่มลูกค้าสำคัญ 20% ที่ให้รายได้ 80% ของทั้งหมด?
- ▶ ลูกค้ากลุ่มนี้มีความชื่นชมสินค้าและบริการอะไรบ้าง?
- ▶ ลูกค้ามีความคาดหวังในสินค้าและบริการจากเราในเรื่องใดบ้าง?
- ▶ องค์กรควรทำอะไรบ้างเพื่อชนะใจลูกค้ากลุ่มนี้?
- ▶ องค์กรสามารถขยายตลาดลูกค้าคาดหวังเพิ่มขึ้นได้อย่างไร?
- ▶ ลูกค้ากลุ่มนี้มีความเปลี่ยนแปลงเรื่องอะไรบ้างที่อาจมีผลกระทบต่อเรา?



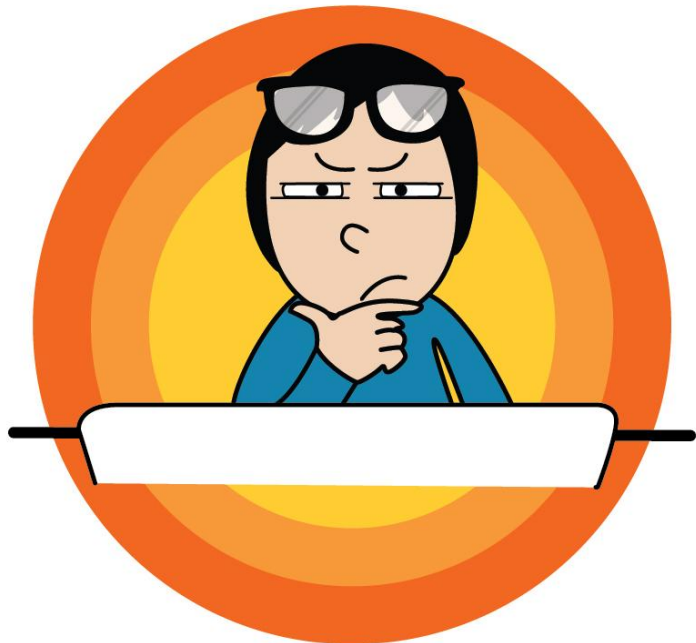


## คำถาม

### ประเมินตัวเองทั่วๆ

### ไปในเชิงบริหารธุรกิจ

- ▶ ลูกค้าทั่วๆ ไปมองเห็นเราเป็นอย่างไร?
- ▶ ปัจจุบันเรากำลังทำเรื่องที่เป็นประโยชน์อะไรบ้าง?
- ▶ วิทยาลัย คณิศ และเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างไร?
- ▶ ทรัพยากรขององค์กรมีอะไรบ้าง?
- ▶ อนาคตข้างหน้าที่เราเป็นอย่างไร?
- ▶ อะไรคือกลยุทธ์ที่ดีที่สุดของเรา?
- ▶ เราควรพัฒนาสินค้า และบริการเพิ่มขึ้นอย่างไร?
- ▶ ใครคือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจของเราบ้าง?



คำถามที่ดีสามารถทำลายกระบวนการคิดช่วยปรับเปลี่ยนและขยับกรอบความคิดเดิมๆ ที่เป็นปัญหาอยู่ ไปสู่แนวคิดใหม่ๆ ที่เป็นแนวทางแก้ไขแล้ว ไปสู่เป้าหมาย สร้างพลัง อารมณ์ ความรู้สึก ในเชิงบวก กระตุ้นให้เราอยากศึกษา ค้นคว้า ใฝ่รู้มากขึ้น ตลอดจนทำให้เราได้มีโอกาสทบทวนตัวเอง นึกถึงสิ่งที่สำคัญที่สุดของตัวเอง จูงใจให้เลือกเรื่องที่สำคัญในการตัดสินใจให้ถูกต้อง เหมาะสมกับเหตุการณ์นั้นๆ ด้วยตัวเอง



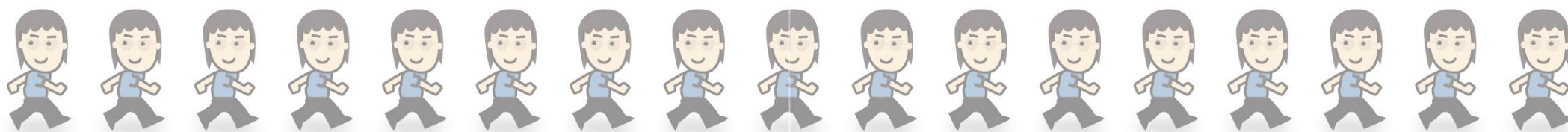
คำถามทรงพลัง (Powerful Questions) สามารถทำให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำเป็นสดชื่น ความคิดที่คับแคบเป็นเปิดกว้าง การแบกโลกไว้เป็นการวางลง การอับจนหนทางเป็นการเห็นแสงสว่างที่ชัดเจน สามารถช่วยทั้งตัวคุณเอง และผู้อื่น ได้ทันที





“คำตามที่ดี ย่อมให้ พลัพรี่ที่ดี  
 คำตามที่ถูกต้อง ย่อมให้ พลัพรี่ที่ถูกต้อง  
 คำตามที่มีคุณภาพ ย่อมให้ พลัพรี่ที่มีคุณภาพ  
 คำตามที่ตรงพลัง ย่อมให้ พลังกับผู้ตอบ  
 คำตามที่ใช่! ย่อมให้ สิ่งที่ดีที่สุด นั่นเอง!  
 คุณคิดว่า วันนี้คำตามของคุณเป็นแบบไหนครับ?”

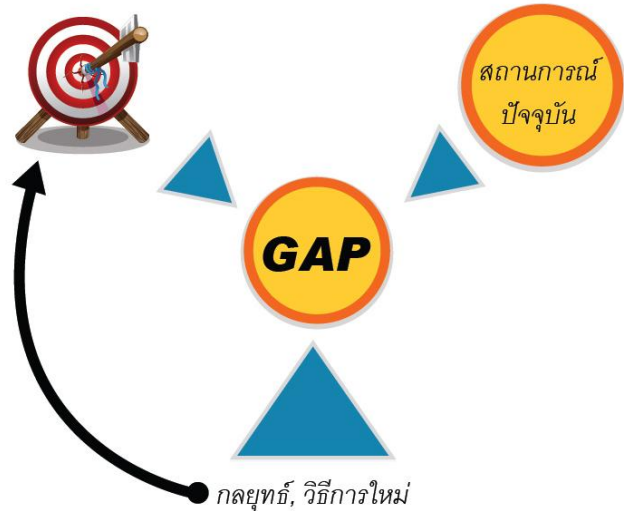
“คำตามของเพื่อน...ช่วยสร้างความรู้สึกที่ดี  
 คำตามของหัวหน้า...สร้างความเชื่อมั่น  
 คำตามของที่ปรึกษา...กระตุ้นให้ค้นหาคำตอบ  
 คำตามของโค้ช...สร้างแนวความคิดดี  
 คำตามของเรา...ช่วยทุกคนได้แน่นอน”





## การใช้คำถามเพื่อคิดกลยุทธ์พิชิตเป้าหมาย

PERFORMANCE COACHING

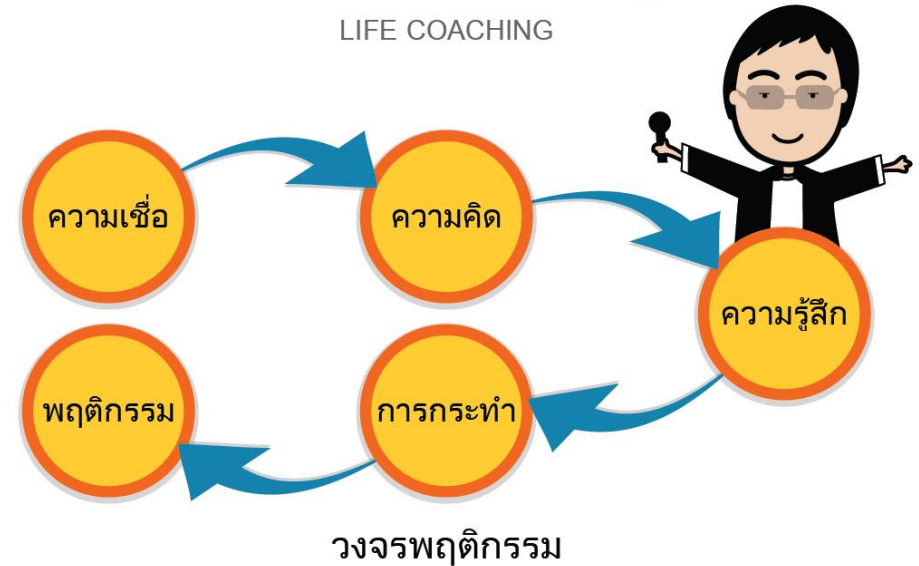


### ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการโค้ช

- ๑ คุณรู้สึกกับเป้าหมายอย่างไร?
- ๑ คุณมองเห็นภาพความสำเร็จ เมื่อบรรลุเป้าหมายเป็นอย่างไร?
- ๑ ถ้าหากบรรลุเป้าหมายแล้ว คุณจะได้รับสิ่งดี ๆ อะไรบ้าง?
- ๑ สถานการณ์ปัจจุบันเมื่อเทียบกับเป้าหมายแล้วขาดเรื่องอะไรบ้าง?
- ๑ ปัญหา/อุปสรรคที่ยังทำให้เราไม่ถึงเป้าหมายมีเรื่องอะไรบ้าง?
- ๑ ถ้าต้องการไปถึงเป้าหมาย มีแผนงานและวิธีการอย่างไร?
- ๑ คุณยังมีวิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสมในการไปสู่เป้าหมายอย่างไร?
- ๑ คุณคิดว่าวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์นี้ คือวิธีการใด?
- ๑ คุณจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ?

## การใช้คำถามเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใหม่

LIFE COACHING



วงจรพฤติกรรม

### ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการโค้ช

- ๑ คุณเลือกเปลี่ยนพฤติกรรมตัวเองในเรื่องใด?
- ๑ พฤติกรรมนี้มีผลกระทบกับคุณในเรื่องใดบ้าง?
- ๑ สาเหตุที่คุณแสดงพฤติกรรมนี้บ่อย ๆ เป็นเพราะคุณรู้สึกอย่างไร?
- ๑ คุณคิดถึงเรื่องอะไรที่ทำให้คุณรู้สึกแบบนี้?
- ๑ ความเชื่ออะไรที่ทำให้คุณคิดแบบนี้?
- ๑ คุณสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีกับเรื่องนั้นได้อย่างไร?
- ๑ คุณสามารถเปลี่ยนความคิดใหม่กับเรื่องนั้นเป็นอย่างไรได้บ้าง?
- ๑ ความเชื่อที่เป็นข้อจำกัดที่ทำให้คุณมีการกระทำแบบนี้คือเรื่องใด?
- ๑ หากคุณสร้างความรู้สึกที่ดีขึ้นได้แล้ว คุณจะปฏิบัติตัวอย่างไร?
- ๑ หากเหตุการณ์ลักษณะนี้เกิดขึ้นอีก คุณจะสร้างแนวคิดใหม่เป็นอย่างไร?
- ๑ ถ้าคุณปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนี้ได้จะเกิดประโยชน์ในเรื่องใด?