

ระบบพี่เลี้ยง (MENTORING SYSTEM)

สำหรับการจัดการความรู้

ระบบพี่เลี้ยง [MENTORING SYSTEM]

ปัจจุบันในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นช่วงเวลาแห่งการปรับกระบวนการ และ
สร้างนวัตกรรม ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องเตรียมการปรับตัวรองรับการ
เปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วตามยุคสมัย ให้ความสำคัญทั้งด้านการจัดสรร
ทรัพยากร บุคลากร และเทคโนโลยี ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring
System) จึงเป็นหนึ่งในเทคนิคสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ใน
การทำงานของบุคลากร พร้อมทั้งจะปรับตัวให้เข้ากับองค์กร และ
สามารถนำศักยภาพมาพัฒนาตนเองและองค์กรได้

ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) หมายถึง ระบบที่พี่เลี้ยงดูแล
ช่วยเหลือสนับสนุน และให้คำปรึกษากับบุคลากรที่มีประสบการณ์การ
ทำงานน้อยกว่า โดยผู้ที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงต้องมีความเชี่ยวชาญในงาน
และประสบการณ์การทำงานที่มากกว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแล

ผู้รับการดูแล/น้องเลี้ยง (Mentee) หมายถึง บุคลากรใหม่ หรือผู้ที่
ต้องอยู่ในการดูแลของพี่เลี้ยง เรียนรู้การทำงาน ฝึกฝนทักษะ เพื่อเพิ่ม
ประสบการณ์การทำงานให้มากขึ้น





ทักษะสำคัญของพี่เลี้ยง มีดังนี้

- 1. การสอนงาน (Training)** พี่เลี้ยงจะเป็นผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งมาให้ความรู้ ถ่ายทอดเทคนิค หรือประสบการณ์การทำงาน อาจจะเป็นกลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่ โดยผู้ถ่ายทอดความรู้เรียกว่าวิทยากร หรือ Trainer ซึ่งเป็นบุคลากรภายใน หรือภายนอกก็ได้
- 2. การโค้ช (Coaching)** ทักษะการโค้ชสามารถใช้เป็นการสื่อสาร และการทำงานร่วมกันระหว่างพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองขึ้นด้วยความสามารถของตนเองได้ โดยพี่เลี้ยงต้องเปิดใจ และเชื่อมั่นในศักยภาพของน้องเลี้ยง และใช้ทักษะการโค้ช เช่น คำถามปลายเปิดเพื่อ brain storming สร้างการเติบโตทางความคิด ให้ได้ความคิดใหม่ การ feedback ที่มีคุณภาพให้เกิดการพัฒนาตัวเอง และการสร้างแรงบันดาลใจด้วย Storytelling เป็นต้น
- 3. การให้คำปรึกษา (Consulting)** พี่เลี้ยงในองค์กรเป็นผู้มีประสบการณ์ มีความชำนาญ เชี่ยวชาญเป็นพิเศษ จะสามารถถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้หรือทักษะเฉพาะ ให้กับน้องเลี้ยงได้รับรู้ แล้วนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับเปลี่ยนการทำงานได้
- 4. การให้คำปรึกษาด้านชีวิต (Counseling)** เป็นการให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาชีวิต ให้สามารถดำรงชีวิตและทำงานได้อย่างมีความสุข

ข้อดีของการมีระบบพี่เลี้ยงในองค์กร



1. บุคลากรใหม่หรือผู้รับการดูแล มีแบบแผนการทำงานที่เป็นระบบ และมีบรรทัดฐานการทำงานชัดเจน
2. การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ที่มีความสามารถ และยังช่วยลดอัตราการลาออกของบุคลากรใหม่ เพราะมีพี่เลี้ยงคอยดูแลให้คำปรึกษาในด้านการทำงาน การใช้ชีวิตในองค์กร วัฒนธรรมการทำงาน เป็นต้น
3. การถ่ายทอดความรู้และจัดการความรู้ [Knowledge Management] ให้คงอยู่ และสามารถนำมาพัฒนาองค์กร จากรุ่นสู่รุ่นได้
4. ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เกิดการสร้างเครือข่าย และความสามัคคีที่ดีในการทำงาน

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จของระบบพี่เลี้ยง

1. การสนับสนุน/มีส่วนร่วม ของผู้บริหารในการกำหนดคุณลักษณะความเป็นพี่เลี้ยง และบทบาท/หน้าที่ของพี่เลี้ยง
2. การจับคู่ระหว่างพี่เลี้ยงและบุคลากรใหม่/ผู้รับการสอนงานอย่างเหมาะสม
3. การสื่อสาร เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของระบบพี่เลี้ยง ถ้าขาดการสื่อสารหรือขาดการตอบสนองเกี่ยวกับกลยุทธ์ของความเป็นพี่เลี้ยงจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความล้มเหลวของระบบพี่เลี้ยง
4. การยอมรับในความหลากหลาย หลีกเลียงเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อภูมิหลังของความสัมพันธ์ระหว่างพี่เลี้ยงและบุคลากรใหม่/ผู้ที่ได้รับการสอนงาน
5. การติดตามและการประเมินผล เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้



“

จะเห็นได้ว่า ระบบพี่เลี้ยงเป็นกระบวนการหนึ่งที่ใช้เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์การทำงาน เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ [KNOWLEDGE] ทักษะ [SKILLS] และคุณลักษณะเฉพาะตัว [PERSONAL ATTRIBUTES] ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ซึ่ง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีการนำเครื่องมือนี้มาใช้ และยังเป็นหนึ่งในเครื่องมือการจัดการความรู้ ที่คณะฯ ส่งเสริมให้นำมาปฏิบัติจนเกิดเป็นวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีบุคลากรใหม่เข้ามาปฏิบัติงานในคณะฯ ทั้งนี้ การสอนงานจะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร [Individual Performance] การพัฒนาศักยภาพการทำงาน [Potential] ให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถเฉพาะตัว ให้เกิดศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

ซึ่งระบบพี่เลี้ยงเป็นการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี สามารถสร้างความสัมพันธ์/ความสามัคคีในองค์กร และส่งเสริมให้องค์กรก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ และยั่งยืน

”

แหล่งที่มา

1. ศุภวิทย์ ภาษิตนิรันดร์ (เซนเซเล็ก), พญ.ญานี โชคสมงาม. (2564). “KM KNOWLEDGE MANAGEMENT”. สำนักพิมพ์วิช, กรุงเทพฯ.