

Conversation & Feedback

อาจารย์กิตติ อองอาจชาว์เลิศ

Course ID	Course Name	Time
	Conversation & Feedback	1 วัน

หลักการและเหตุผล

การให้ “Feedback” คือการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง ที่อยู่ในบทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ที่ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องจัดให้มีกระบวนการ “Feedback” อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบว่างานที่ได้ทำนั้นเป็นไปตามเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กรหรือไม่ และผลลัพธ์ที่ผ่านมาเป็นไปตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด และที่สำคัญที่สุดคือ เป็นเวทีให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสสื่อสารถึงประเด็นปัญหา หรือความกังวลใจหรือความต้องการ การสนับสนุนใด ๆ จากองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาบ้าง และสุดท้ายคือการพูดถึงแผนการ (Action Plan) ในการทำงานร่วมกันในระยะต่อไปด้วย

แต่สิ่งที่พบอยู่บ่อยครั้งคือ ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถ “Feedback” ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเนื่องจากสาเหตุหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ การขาดทักษะการสื่อสาร หรือการสร้างบทสนทนาที่มีประสิทธิภาพ (Conversation) จึงทำให้การ Feedback ยังไม่สามารถผลักดันศักยภาพทีมงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เท่าที่ควร

หลักสูตรนี้จึงออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รู้และเข้าใจหลักการให้ Feedback ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงแนวทางการสร้างบทสนทนา (Conversation) ที่สามารถสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บนพื้นฐานการทำงานที่ถูกต้อง (Corrective) และสามารถสรุปเป็นแผนปฏิบัติการในระยะต่อไปได้ (Action Plan) โดยมุ่งเน้นการฝึกบนสถานการณ์จำลอง (Case Study & Role Play) เพื่อเพิ่มประสบการณ์ตรงให้กับผู้เข้าอบรม ก่อนจะนำไปปรับใช้กับการทำงานจริงได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของหลักการ Feedback ที่ดีและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถในการวิเคราะห์สไตล์ของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อปรับการสื่อสารและรูปแบบการทำงานร่วมกัน
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะให้ Feedback อย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาศักยภาพทีมงานให้บรรลุเป้าหมาย

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: Mindset for Feedback

- บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน และความสำคัญในการ Feedback
- ทักษะสำคัญในการให้ Feedback
- ปัจจัยที่ทำให้การ Feedback ไม่ได้ผลเท่าที่ควร

ส่วนที่ 2: Purpose & Performance of Feedback

- องค์ประกอบของการ Feedback ที่ดี
- เมื่อไหร่ที่ควร Feedback

ส่วนที่ 3: Conversion & Feedback Process

- การสร้างวงจร Productive Feedback (Checklist & Platform)
- ประเภทของการ Feedback
- ขั้นตอนการพูดคุยให้เกิด Productive Conversion & Feedback
- Productive Conversion & Feedback Model

ส่วนที่ 4: Productive Conversation & Feedback in Action

- Case Study & Role Play
- สรุปหัวใจสำคัญ และ Tips & Trick

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : การสนทนาที่มีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none">● พัฒนาความสัมพันธ์ของคนในองค์กรให้มีความเข้าใจกันมากขึ้นและลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานหรือการส่งต่องาน
Workshop 2 : การให้ Feedback	<ul style="list-style-type: none">● สามารถให้ Feedback ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อรักษาพฤติกรรมการทำงานที่ดี หรือพัฒนาพฤติกรรมที่ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกระดับ / หน่วยงาน

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย กิจกรรมกลุ่ม และ Workshop

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• ทักษะความสามารถของผู้บังคับบัญชา เรื่องการให้ Feedback• ทักษะการสื่อสารและการสนทนาที่มีประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none">• การไม่กล้าให้ Feedback ของผู้บังคับบัญชา• พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง• การใช้คำพูดที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือมีผลด้านลบต่ออารมณ์และความรู้สึก

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Conversation & Feedback

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: Mindset for Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> ● บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน และความสำคัญในการ Feedback ● ทักษะสำคัญในการให้ Feedback ● ปัจจัยที่ทำให้การ Feedback ไม่ได้ผลเท่าที่ควร
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: Purpose & Performance of Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> ● องค์ประกอบของการ Feedback ที่ดี ● เมื่อไหร่ที่ควร Feedback
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: Conversion & Feedback Process</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การสร้างวงจร Productive Feedback (Checklist & Platform) ● ประเภทของการ Feedback ● ขั้นตอนการพูดคุยให้เกิด Productive Conversion & Feedback ● Productive Conversion & Feedback Model
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 4: Productive Conversation & Feedback in Action</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Case Study & Role Play <p>Workshop 1 : การสนทนาที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>Workshop 2 : การให้ Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สรุปหัวใจสำคัญ และ Tips & Trick
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม