

Performance Feedback

อาจารย์บุรณิรินทร์ธารา บุษปภาชน์

Course ID	Course Name	Time
	Performance Feedback	1 วัน

หลักการและเหตุผล

การสะท้อนผลการปฏิบัติงานของทีมงาน (Performance Feedback) เป็นหนึ่งในทักษะสำคัญที่ผู้นำขององค์กรจะต้องมี เพื่อการพัฒนาผลงานของทีมงานให้สามารถส่งมอบได้ตามเป้าหมาย

แน่นอนว่าเมื่อทีมงานได้รับการฝึกแล้ว ย่อมเกิดผลลัพธ์ได้ 2 แบบ คือ การส่งมอบผลงานได้ตามเป้าหมาย และ การไม่สามารถส่งมอบผลงานได้ตามเป้าหมาย ดังนั้น การ Feedback ทีมงานที่ดี จึงควรคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ต้องการจากการให้ Feedback แล้วจึงใช้วิธีการ Feedback ที่แตกต่างกันไป เพื่อให้คนที่ทำงานได้ตามเป้าหมายมีแรงบันดาลใจในการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่คนที่ทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายก็มีกำลังใจในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อสนับสนุนให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ที่มีต่อการพัฒนาผลการทำงาน การให้ความรู้ ความเข้าใจในวิธีการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ที่ชัดเจน และเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีร่วมกับทีมงานได้ รวมถึงการฝึกฝนกระบวนการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ให้เกิดความเข้าใจที่มากขึ้นผ่านการทำ Workshop และกิจกรรมที่จะช่วยสร้างทักษะสำคัญในการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) อีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ที่มีต่อการพัฒนาผลการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในวิธีการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ที่ชัดเจน และเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีร่วมกับทีมงานได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะ และฝึกฝนการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ที่ชัดเจน และรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับทีมงานได้

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: ศาสตร์และศิลป์ในการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)

- ประโยชน์ของการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ต่อผลงานที่ได้
- การใช้ศาสตร์เพื่อพัฒนาผลงาน
- การใช้ศิลป์เพื่อรักษาความสัมพันธ์

ส่วนที่ 2: ทักษะสำคัญในการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)

- การฟัง
- การสร้างการมีส่วนร่วม
- การตั้งคำถาม
- การตอบสนองอย่างเข้าใจ และให้เกียรติ

ส่วนที่ 3: ขั้นตอนการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)

- วิธีการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)
- ขั้นตอนการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)
 - กรณีที่ลูกน้องทำงานได้ตามเป้าหมาย
 - กรณีที่ลูกน้องทำงานไม่ได้ตามเป้าหมาย
- ตัวอย่างการใช้คำพูด / คำถามที่มีคุณภาพในการให้ Feedback

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Activity 1 : ทักษะสำคัญในการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none">● เข้าใจวิธีการใช้ทักษะแต่ละด้านประกอบการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน
Workshop 1 : การให้ Feedback กรณีที่ลูกน้องทำงานได้ตามเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none">● ความเข้าใจ และมั่นใจในขั้นตอนและวิธีการให้ Feedback ที่สร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงาน
Workshop 2 : การให้ Feedback กรณีที่ลูกน้องทำงานไม่ได้ตามเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none">● ความเข้าใจ และมั่นใจในขั้นตอนและวิธีการให้ Feedback ที่สร้างกำลังใจให้ทีมงาน

กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกระดับ
2. ผู้บริหารทุกระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย และกิจกรรม Workshops

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• การสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา และยังรักษาสัมพันธภาพที่ดี• ความมั่นใจของทีมงานที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเอง	<ul style="list-style-type: none">• การไม่ได้รับความร่วมมือจากทีมงาน ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Performance Feedback

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: ศาสตร์และศิลป์ในการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ประโยชน์ของการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ต่อผลงานที่ได้ ● การใช้ศาสตร์เพื่อพัฒนาผลงาน ● การใช้ศิลป์เพื่อรักษาความสัมพันธ์
10.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: ทักษะสำคัญในการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การฟัง ● การสร้างการมีส่วนร่วม <p>Activity 1 : ทักษะสำคัญในการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน</p>
12.00 น.	<i>พักรับประทานอาหารกลางวัน</i>
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 2: ทักษะสำคัญในการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การตั้งคำถาม ● การตอบสนองอย่างเข้าใจ และให้เกียรติ <p>Activity 1 : ทักษะสำคัญในการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน</p>
14.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 3: ขั้นตอนการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วิธีการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ● ขั้นตอนการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) <ul style="list-style-type: none"> ○ กรณีที่ลูกน้องทำงานได้ตามเป้าหมาย ○ กรณีที่ลูกน้องทำงานไม่ได้ตามเป้าหมาย ● ตัวอย่างการใช้คำพูด / คำถามที่มีคุณภาพในการให้ Feedback <p>Workshop 1 : การให้ Feedback กรณีที่ลูกน้องทำงานได้ตามเป้าหมาย</p> <p>Workshop 2 : การให้ Feedback กรณีที่ลูกน้องทำงานไม่ได้ตามเป้าหมาย</p>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม