

## หลักสูตร Constructive Feedback for Performance Appraisal

### การแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ลูกน้องยอมรับและเข้าใจ

วันที่ 22 พฤศจิกายน 2561

09.00-16.00 น.

โรงแรมเชนตเจมส์ สุขุมวิท 26 /หรือโรงแรมเทียบเท่า

#### หลักการและเหตุผล

ทักษะการให้ข้อมูลย้อนกลับเปรียบเสมือน “กระจกสะท้อนภาพ (Mirroring)” ที่หัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องการที่จะสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงานหรือลูกน้อง หากเพราะยังไม่มีหลักการหรือเทคนิค จึงมักก่อให้เกิด “การเข้าใจผิด (Misunderstanding)” คิดว่าเรียกมา “ตำหนิ” “ต่อว่า” เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้เป้าหมายของการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ไม่กลายเป็นความเข้าใจผิด ไม่ทำลายขวัญกำลังใจลูกน้องและทีมงาน ไม่เกิดปัญหาความขัดแย้งหรือเกิดปฏิกิริยาต่อต้าน ดังนั้นทุกราวที่ลูกน้องได้รับ Feedback จากผู้บริหาร จึงเสมือนการได้รับ “ของขวัญที่ล้ำค่า” และยินดีนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างมีแรงบันดาลใจ อันจักส่งผลให้การปฏิบัติงานของลูกน้องมีทิศทางและบรรลุผลตามที่ได้ร่วมกันกำหนดขึ้นนั่นเอง

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. เข้าใจหลักการใน “การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Give Feedback)” ในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน
2. มีทักษะและเทคนิคต่างๆใน “การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Give Feedback)” ที่ดีมีประสิทธิภาพในการแจ้งผลประเมินปฏิบัติแก่ลูกน้อง

#### หัวข้อการฝึกอบรม

- 4 เป้าหมายของ “การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Give Feedback)” :

1. อะไรที่เขาทำได้ดี
2. อะไรที่เขาทำไม่ได้
3. ต้องทำอะไรให้ผลงานดีขึ้น
4. อะไรที่จะช่วยให้เขาทำได้ดี

- หลักการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Give Feedback)

1. เพื่อปรับปรุง (Corrective / Constructive Feedback) วิธีการบอก ต้องบอกอย่างไรให้ผู้ปฏิบัติงานยินดียอมรับคำชี้แนะไปแก้ไข ไม่รู้สึกเสียหน้า ไม่ปกป้องตนเอง โดยการต้อเจียบหรือโต้เถียง
2. เพื่อสนับสนุน (Supportive Feedback) จะชื่นชมผู้ปฏิบัติงานอย่างไรให้เขารับรู้ถึงความรักปรารถนาดีจากเรา ต่อผลงานของเขาและมีความตั้งใจที่จะรักษาคุณภาพความดี อีกทั้งยังพัฒนาคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ

- **ABS** : เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ – ตะแบริกอย่างมีประสิทธิภาพ (Workshop : ฝึกปฏิบัติ)

1. **Ask-Tell-Ask** : การถามเพื่อให้ผู้ถูกประเมินได้บอกถึงสิ่งที่ควรแก้ไขปรับปรุงโดยเขาไม่รู้สึกรู้ว่ากำลังถูก "ว่ากล่าว" หรือ "ตำหนิ"

2. **Bridge** : การก้าวข้ามสะพานอุปสรรคไปสู่การพัฒนาความสามารถที่ผู้ถูกประเมินเกิดความมุ่งมั่น

3. **Sandwich** : การหีบยี่บนแซนด์วิช อาหารแห่งความปรารถนาดีเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก่ผู้ถูกประเมิน

- **S-M-I-L-E-S** : ขั้นตอนการแจ้งผลการปฏิบัติงาน (ฝึกปฏิบัติ-Role play)

- ทักษะที่สำคัญในการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อใช้แจ้งผลประเมินการปฏิบัติงาน

1. ทักษะการถาม (Asking Questions Skills)

2.

ทักษะการฟัง (Listening Skills)

3. ทักษะการอ่านภาษากาย (Body Language Reading Skills)

4. ทักษะการสะท้อนความรู้สึก (Reflecting Skills)

- การถาม ตอบจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม

จำนวนผู้เข้าอบรม ไม่เกิน 25 คน

วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ

การศึกษา

• ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส

▪ Fee Seminar/ อัตราค่าลงทะเบียน ต่อ 1 คน

(รวมค่าวิทยากร เอกสารบรรยาย อาหารกลางวันบุฟเฟต์ อาหารว่างเครื่องดื่มตลอดการอบรม)

ค่าอบรม (Seminar Fee)	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา / 1 ท่าน	3,800	266	(114)	3,952
<b>Early Bird</b> ชำระล่วงหน้า	3,500	245	(105)	3,640

**วิธีการชำระเงิน:**

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238  
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น  
และแฟ้มชื่อบัญชี Pay-in และหนังสือรับรองหัก หนี้ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330  
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
  - 1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)

อีเมล [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com), [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

ต้องการจัดแบบ **In-house Training** ภายในองค์กร ติดต่อ คุณอรัญญา **086-8929330**

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น  
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3  
แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

แบบฟอร์มลงทะเบียน

หลักสูตร **Constructive Feedback for Performance Appraisal**

**การแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ลูกน้องยอมรับและเข้าใจ**

ส่งมาที่ 02-9030080 ext. 9330 หรือ [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ ต่อ \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

วันสัมมนา \_\_\_\_\_

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

4. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**หมายเหตุ**

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา