สถอ.งาว
เลขที่รับ ๑๒๑๓
วันที่ ๕ กย ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน
เลขที่รับ 3031 / 2568
วันที่ 26 / ก.ย. / 68
เวลา ..... น.

ที่ ลป ๐๐๒๓.๑/ว ๔๓๖๓

ถึง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอทุกอำเภอ

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำสื่อเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการสอนงาน (Coaching) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Giving Feedback) เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานสามารถนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการบริหารทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ดังนั้น จึงขอประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดทราบ รายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๔/ว ๔๑๗๑ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๘ ที่ส่งมาพร้อมนี้

สังหวัดลำปาง
๒๕ กันยายน ๒๕๖๘

เรียน นายก อบต.บ้านอ้อน

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการตามหนังสือดังกล่าวข้างต้น

- ทราบ ดำเนินการ

นางสาวชามาวดี สุวรรณเกก
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด
28 ก.ย. 68

นางสาวชามาวดี สุวรรณเกก
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน

นายประจักษ์ พงษ์ไพร
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน

- ทราบ ดำเนินการ

นางอำพร คิดตาโย
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อน

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
ฝ่ายบริหารทั่วไป
โทร.๐ ๕๔๒๖ ๕๐๑๒

ที่ ลป ๐๐๒๓.๙/ว ๗๔๗ ลว ๒๕ ก.ย ๒๕๖๘

เรียน นายก อปท. ทุกแห่ง

พร้อมนี้ อำเภองาว ขอส่งหนังสือมาเพื่อดำเนินการ ดังนี้

- ☐ ทราบและถือปฏิบัติ
- ☑ พิจารณาดำเนินการ
- ☐ ส่งรายงานให้.....ภายในวันที่.....

สิบตำรวจเอก
(เกษม กลิ่นชิด)



ที่ ลป ๐๐๒๓.๑/ว ๔๓๖๓

ถึง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอทุกอำเภอ

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำสื่อเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการสอนงาน (Coaching) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Giving Feedback) เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานสามารถนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการบริหารทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ดังนั้น จึงขอประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดทราบ รายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๔/ว ๔๑๗๑ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๘ ที่ส่งมาพร้อมนี้



จังหวัดลำปาง
๒๕ กันยายน ๒๕๖๘

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
ฝ่ายบริหารทั่วไป
โทร.๐ ๕๔๒๖ ๕๐๑๒

สถจ.ลำปาง
เลขที่รับ 6701
วันที่ ๒๓ ก.ย. ๒๕๖๘
เวลา.....

ที่ มท ๐๘๐๒.๔/ว ๔๑๗๑

ถึง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ทุกจังหวัด

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำสื่อเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการสอนงาน (Coaching) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Giving Feedback) เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานสามารถนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการบริหารทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความผูกผันของบุคลากรต่อองค์กร โดยสำนักงาน ก.พ. ได้เผยแพร่สื่อดังกล่าวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ สื่ออินโฟกราฟิกบนเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ. และคลิปวิดีโอสั้นบนแพลตฟอร์ม TikTok (ช่อง “สิ่งที่ส่งมาด้วย”)

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดแจ้งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดทราบ โดยผู้ที่สนใจสามารถเข้ารับชมองค์ความรู้ได้ผ่านช่องทางที่กำหนด รายละเอียดปรากฏตามQR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
กันยายน ๒๕๖๘

กองการเจ้าหน้าที่
กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและพัฒนาสมรรถนะ
โทร. ๐ ๒๒๔๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๒๐๔
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dla.go.th
ผู้ประสานงาน : นางสาวจิตตินาถ หาญแก้ว
โทรศัพท์ : ๐๘๙ ๙๖๙ ๑๗๒๖

สื่ออินโฟกราฟิก (OCSC Website)

สื่อ TikTok (เข้าผ่านแอปพลิเคชัน TikTok ช่อง “สิ่งที่ส่งมาด้วย”)

เรียน ท้องถิ่นจังหวัดลำปาง
☑ เพื่อโปรดทราบ
☐ เพื่อโปรดพิจารณา

เห็นชอบ

(นายนคร พันธุ์สวัสดิ์)
นิติกรชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน
ท้องถิ่นจังหวัดลำปาง

เห็นควรแจ้งให้ ชรก.ในสังกัดทราบต่อไป

(นางรุ่งรัตน์ โตทองสุข)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

(นางสาวลัดดาวัลย์ แสนเหลา)
เจ้าพนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญงาน

โค้ชลูกน้องยังไง ให้มีประสิทธิภาพ

COACHING LIKE A PRO

1 ทำความรู้จักบุคลากร เพื่อการสร้าง TRUST → แสดงความใส่ใจ ✓ เล็งเห็นความรู้ ความสามารถ ของลูกน้อง ✓

ทำความรู้จักนิสัยและสไตล์การทำงานของลูกน้องแต่ละคน ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ เช่น **MBTI** หรือ **DISC**

2 เรียนรู้ว่าจังหวะใดควรโค้ช Coachable Moment



เมื่อลูกน้อง **ถาม**
เมื่อลูกน้อง **ขอความเห็น**
เมื่อลูกน้อง **ขอความช่วยเหลือ**
เมื่อคุณในฐานะ **Coach เห็นว่าจำเป็น**

3 เริ่มต้นกระบวนการโค้ชตามหลัก 4-I Coaching Model

→ **Individualize**

พิจารณาว่าควรใช้วิธีไหนดีให้เหมาะกับลูกน้องคนนี้ / สถานการณ์นี้

4 เริ่มโค้ชตามนิสัย สไตล์การทำงาน และสถานการณ์

I - Individualize
I - Instruct
I - Inspire
I - Inquire

Instruct

การโค้ชโดยการบอก สอน หรือสั่ง

- กระบวนการทำงาน
- ความรู้เฉพาะทาง
- ค่านิยมขององค์กร

เหมาะกับการโค้ชลูกน้องใหม่ หรือยังไม่มีประสบการณ์

Inspire

การโค้ชโดยการสร้างแรงบันดาลใจ

- ทำในสิ่งที่พูด
- เล่าเรื่อง
- แชร์ประสบการณ์ส่วนตัว

เหมาะกับการโค้ชลูกน้อง ที่ขาดแรงบันดาลใจ หรือไม่มั่นใจ

Inquire

การโค้ชโดยการถาม เพื่อกระตุ้นความคิด

- ระบุทางเลือกในการแก้ปัญหา
- ร่วมกันวาง Action Plan

เหมาะกับการโค้ชลูกน้อง ที่พร้อมพัฒนา มีศักยภาพ

ขั้นตอนการโค้ชแบบ Instruct

- ✓ ตั้งเป้าหมายการทำงาน G Goal
- ✓ ถามสถานการณ์ปัจจุบัน R Reality
- ✓ เรียบเรียงเนื้อหา และสื่อสารให้ชัดเจน
- ✓ เปิดโอกาสให้ลูกน้อง แลกเปลี่ยน / ขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนการโค้ชแบบ Inspire

- ✓ ตั้งเป้าหมายการทำงาน G Goal
- ✓ ถามสถานการณ์ปัจจุบัน R Reality
- ✓ พูดคุย แลกเปลี่ยนสม่ำเสมอ
- ✓ สร้างแรงบันดาลใจ ที่เป็นรูปธรรม

ขั้นตอนการโค้ชแบบ Inquire

- ✓ ตั้งเป้าหมายการทำงาน G Goal
- ✓ ถามสถานการณ์ปัจจุบัน R Reality
- ✓ ตั้งคำถามกระตุ้นความคิด นำไปสู่ทางแก้ปัญหา O Option
- ✓ ร่วมกันวางแผนลงมือทำ W Way forward
- ✓ พร้อม Support

ดูตัวอย่างการโค้ชแต่ละวิธีได้ที่ Tiktok: สิ่งที่ส่งมาด้วย

🙏 ขอบคุณเนื้อหาจาก “Coaching Skills” by TheCoach และโค้ชชัยรัตน์ วงศ์จินดานนท์

ทำไม ? เราถึงไม่ให้ FEEDBACK กัน



5 เหตุผลแรกที่หัวหน้าไม่ได้ให้ feedback .. ผลจากการสำรวจ

1 ภาระงานมาก



31 % ของหัวหน้าบอกว่าภาระงานมาก ไม่มีเวลาพูดคุยกับลูกน้อง บางเรื่องพอจะคุย เวลาก็ล่วงเลยไปแล้ว

DO : การ feedback ไม่จำเป็นต้องใช้เวลานาน หรือเป็นทางการในทุกครั้ง สามารถพูดคุยเฉพาะเรื่องได้ทันทีเมื่อเขาส่งมอบงานนั้น ๆ ... อาจจะเป็นเรื่องเหนื่อยของหัวหน้า แต่เชื่อเถอะ ถ้าลูกน้องเก่งขึ้น หัวหน้าจะลำบากน้อยลง

2 กลัวเสียความสัมพันธ์



หัวหน้า 20 % บอกว่าไม่กล้าให้ feedback เพราะกลัวจะเสียความสัมพันธ์ที่ดี อันจะส่งผลต่อการทำงานในอนาคต

DO : ยอมรับความจริงว่าอาจมีความอึดอัดในการสนทนา แสดงความจริงใจและเจตนารมณ์ของการ feedback ว่าเป็นไปเพื่อการพัฒนา

3 ขาดองค์ความรู้ ทักษะ



11 % ของหัวหน้ายังมองว่าตนเองขาดองค์ความรู้และทักษะในการให้ feedback โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

DO : หากจะเริ่มพูดคุย ควรต้องเตรียมตัวให้ดี โดยบอกเจตนาของการพูดคุย เน้นการพูดถึงพฤติกรรมที่สังเกตได้และผลกระทบจากการกระทำนั้น

4 ไม่กล้า..ลูกน้อง Sensitive



ถ้าพูดไป ลูกน้องจะรับได้ไหมนะ ... 10 % ของหัวหน้าบอกว่าไม่ให้ feedback เพราะลูกน้องเป็นคน sensitive เกรงว่าพูดไปเขาจะรับไม่ได้และหมดกำลังใจ

DO : ยึดมั่นในเจตนาที่ดีของตน แยกอารมณ์กับ fact ออกจากกัน อาจให้เวลาลูกน้องได้ผ่อนคลายและสงบลงก่อนจะดำเนินการพูดคุยต่อ และใช้อวัจนภาษาที่เหมาะสม

5 วัฒนธรรมองค์กรไม่ส่งเสริม



ไม่มีใครในที่ทำงานให้ Feedback กันเลย ถ้าเราทำจะแปลกไหมนะ ... 9 % ของหัวหน้า ไม่ได้ให้ feedback เพราะอยู่ในองค์กรที่ไม่มีการ feedback กัน

DO : จริงอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรโดยมาก จะเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วหากเริ่มที่ผู้นำ แต่หากเราบังคับใครไม่ได้ สามารถเริ่มที่ตนเองได้เลย อาจจะยากในตอนเริ่มต้น แต่หากเริ่มและทำต่อเนื่องจนเกิดผลดี ทีมมีการพัฒนา ก็จะเป็นไปอย่างธรรมชาติ และเป็นแบบอย่างให้ทีมอื่นได้นะ

- จากผลการสำรวจจากหัวหน้างานในราชการจำนวน 89 คน และสรุปข้อมูลจากการฝึกอบรม Team Leader Workshop : Mastering Coaching & Giving Feedback จัดโดยสำนักงาน ก.พ. ปี 2568

วิธีรับมือกับ Feedback

1. ฝึกรับฟังทุกมุมมอง

ฝึกรับฟังความเห็นที่เราไม่เห็นด้วย โดยไม่รีบตอบโต้หรือตัดสิน ปล่อยให้ผ่านไปสักระยะ จะช่วยให้คลื่นอารมณ์และความเครียดสงบลง และพร้อมเปิดใจประมวลผลข้อมูลใหม่ ๆ ได้ดีขึ้น



2. ยอมรับความไม่สบายใจ

เตือนตัวเองว่า การรู้สึกไม่สบายใจหลังได้รับ **Feedback** นั้นเป็นเรื่องปกติ การยอมรับความไม่สบายใจนี้จะช่วยให้เติบโตและสามารถจัดการอารมณ์ในการรับฟังให้ดียิ่งขึ้น



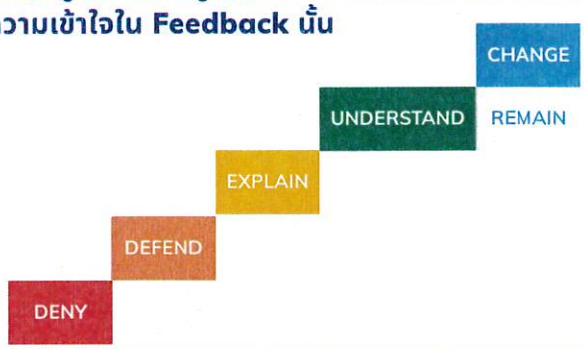
3. นอนก่อน ค่อยคิดทีหลัง

หากไม่สบายใจหลังได้รับ **Feedback** ควรนอนก่อน แล้วค่อยตื่นมาคิดต่อในเช้าวันใหม่ การนอนจะช่วยให้เวลาตัวเองได้เว้นระยะจากอารมณ์ และช่วยให้ประมวลผล **Feedback** ที่ได้รับอย่างมีสติ



4. สำรวจสิ่งที่ควรพัฒนาในตัวเอง

เมื่อเราได้รับ **Feedback** ที่ขัดแย้งกับชุดความคิดเดิมของตน เรามักรู้สึกเครียดและมีปฏิกิริยาต่าง ๆ เพื่อลดความเครียด ตั้งแต่ การเพิกเฉย , หาข้อโต้แย้ง, อธิบายเหตุผลของตัวเอง จนสุดท้ายพยายามทำความเข้าใจ ดังนั้นเราควรสำรวจตัวเองเพื่อให้รู้ตัวว่าเราอยู่ในขั้นไหนและพัฒนาต่อไปจนเกิดความเข้าใจใน **Feedback** นั้น



5.ขอรับ FEEDBACK เมื่อพร้อม

หากกำลังเครียดอยู่แล้ว หรือแม้แต่หงุดหงิดเรื่องเล็ก ๆ การรับ **Feedback** ทันทีอาจทำให้ยิ่งเครียด ซึ่งในบางกรณีอาจเป็นการดีกว่าที่จะขอรับ **Feedback** ในภายหลังเมื่ออารมณ์พร้อมมากกว่านี้



6. ฝึกหายใจ เพื่อสงบอารมณ์

เมื่อได้รับ **Feedback** แล้วเริ่มรู้สึกโมโหหรืออยากโต้เถียง ให้หยุดแล้วเตือนตัวเอง พร้อมกับหายใจช้า ๆ สม่ำเสมอ เพื่อช่วยลดความเครียด ให้ใจเย็นลงพอที่จะรับฟังต่อ และเก็บไว้คิดในภายหลัง



7. เลือกปรับปรุงสิ่งที่เป็นประโยชน์

มองว่า **Feedback** เป็นเพียงมุมมองหนึ่ง ไม่ใช่ข้อบังคับ โดยพิจารณาว่าเรื่องใดจำเป็นที่ต้องปรับปรุง หรือเป็นเรื่องที่เปลี่ยนแปลงแล้วเป็นประโยชน์ หรือ ไม่เป็นโทษแก่ตัวเอง



(ติดตาม **Content** เกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันได้ทาง **Tiktok** ช่อง “สิ่งที่ส่งมาด้วย”)

ที่มา : Ant Murphy (2025) , “How to Master Yourself and Win at Receiving Feedback”.
https://www.antmurphy.me/newsletter/how-to-receive-feedback

TIPS & TRICKS

5 ข้อผิดพลาดในการให้ Negative Feedback



1 ปล่อยเวลานานเกินไป

เมื่อเกิดปัญหา หากปล่อยทิ้งเวลานานเกินไปโดยไม่มีการให้ feedback อาจส่งผลต่อความเสียหายที่มากขึ้น

การให้ feedback ได้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เมื่อเกิดสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ จะช่วยให้ปัญหาไม่ลุกลาม และสามารถแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้

2 ขาดการเตรียมตัว

การเตรียมตัวที่ดีจะช่วยให้การให้ feedback มีประสิทธิภาพมากขึ้น

อาจเริ่มบทสนทนาโดยแสดงความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานของเขา ควบคู่ไปกับการสื่อความคาดหวังต่องานนั้น และต้องสามารถบอกถึงจุดที่เขาทำได้ดีและจุดที่เขาควรต้องพัฒนาให้ดีขึ้น

3 ขาดการตั้งคำถามที่เหมาะสม/สื่อสารทางเดียว

ควรเป็นการสื่อสารสองทาง โดยมีการตั้งคำถามที่เหมาะสม เพราะการจะให้ข้อแนะนำที่ดีได้ ควรต้องรู้ถึงที่มาของพฤติกรรมการทำงานที่ผิดพลาดนั้น

ควรตั้งคำถามปลายเปิดมากกว่าพูดข้อความเชิงตัดสินหรือสรุปเรื่อง

4 มุ่งเป้าไปที่เรื่องส่วนตัวมากกว่าเน้นไปที่งาน

การพูดประโยคตำหนิที่ตัวบุคคล “คุณทำไม่ได้ตามที่ผมคาดหวัง” อาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าเราอยู่คนละฝั่งกัน

อาจสวมบทบาทเป็น facilitator (บุคคลที่สาม) ระหว่างองค์กรกับพนักงาน จะช่วยลดความกดดันในการสนทนา “บริษัทอยากเห็นโครงการนี้เดินหน้า และความรู้ของคุณจำเป็นต่อโครงการมาก แต่ผมสังเกตว่าช่วงนี้คุณอาจทำงานนี้ได้ไม่ทันตามกำหนด ... คุณบอกผมได้ไหมว่าเกิดอะไรขึ้น”

5 ไม่มีการเสนอแนะแนวทางเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุง

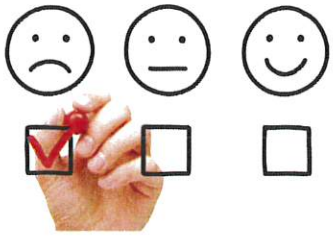
หากจบการสนทนาโดยไม่มีข้อเสนอแนะ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดแผนงานเพื่อการปรับปรุงและไม่สามารถวัดความก้าวหน้าของงานได้

ควรสื่อสารจนมั่นใจว่าเขาเข้าใจความคาดหวังของท่านต่อการทำงานของเขา รวมถึง milestones และ ช่วงเวลาที่จะมาพูดคุยเพื่อติดตามงานกันในอนาคตด้วย

สรุปข้อมูลจาก

- https://hbrs.org (5 Mistakes Managers Make When Giving Negative Feedback by Steve Vamosu January 7, 2025)
- https://www.physicianleaders.org/articles/5-mistakes-managers-make-when-giving-negative-feedback

ให้ Negative Feedback อย่างไร ไม่ให้เสียบรรยากาศ



1. เตรียมตัวและฝึกการให้ Feedback

หัวหน้าควรฝึกวิธีการให้ Feedback อย่างตรงไปตรงมาที่สร้างสรรค์ ต้องมีการประกาศแผนการพัฒนาให้ทีมงานรับรู้ และขอความร่วมมือในกระบวนการนี้

2. รับฟัง Feedback จากลูกน้อง

เปิดโอกาสให้ลูกน้องแสดงความคิดเห็นว่า หัวหน้าควรปรับปรุงด้านใดบ้าง โดยรับฟังอย่างเป็นกลาง ไม่ปฏิเสธหรือโต้เถียง พร้อมทั้งขอบคุณลูกน้อง และนำไปปรับปรุงภายหลัง

3. ให้ Feedback เชิงช่วยพัฒนา

ใช้คำพูดหรือวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกน้องเกิดการพัฒนา ไม่ใช่การระบายอารมณ์ หลีกเลี่ยงการพูดตามอำเภอใจ และ “บ่น” หรือพูดเพื่อลดความอึดอัดของตนเอง

4. ยอมรับความอึดอัดจากการ Feedback

ช่วงแรกอาจเกิดความไม่สบายใจในการให้ Feedback และอาจทำให้ลูกน้องเกิดไม่พอใจหรือเข้าใจผิด หัวหน้าต้องเตรียมใจยอมรับ และเรียนรู้หรือพัฒนาวิธีการให้ Feedback ที่ดีจากความไม่สบายใจที่เกิดขึ้น

5. แก้ไขเมื่อให้ Feedback ผิดพลาด

หากหัวหน้าสื่อสารผิดพลาด จนทำให้ลูกน้องเสียใจ หัวหน้าต้องกล้าขอโทษอย่างจริงใจและอธิบายเจตนาของการให้ Feedback เพื่อแสดงให้เห็นว่าหัวหน้าก็สามารถทำผิดได้และกล้ารับผิดชอบในสิ่งที่ทำผิดพลาดไป

6. รู้เวลา ที่ไม่ควรให้ Feedback

ไม่ควรให้ Feedback แก่ลูกน้องในบางสถานการณ์ เช่น:

- กล่าวโทษ โยนความผิด โจมตีตัวบุคคล
- ช่วงเวลาที่กำลังอารมณ์ไม่ดี เช่น หิว โกรธ หรือ เหนื่อย
- ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนในเรื่องที่จะให้ Feedback

7. พัฒนาการให้ Feedback อย่างต่อเนื่อง

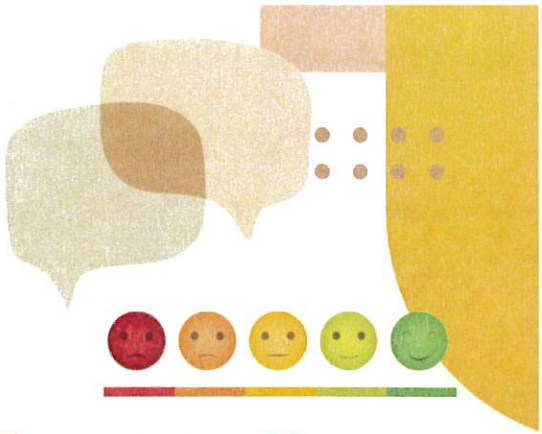
หัวหน้าควรสังเกตการ Feedback ของตนเองที่ผ่านมาว่า อะไรทำได้ดีและอะไรต้องปรับปรุง โดยเรียนรู้จากทั้ง 2 ด้าน และหาวิธีพัฒนาการให้ Feedback ให้ดีขึ้นต่อไป

ให้ Feedback ด้วยคำพูด น้ำเสียง และท่าทางที่เหมาะสมด้วยนะ

ที่มา : Jennifer Porter (2016), “How to Give Negative Feedback When Your Organization Is “Nice””, https://hbr.org/2016/03/how-to-give-negative-feedback-when-your-organization-is-nice

(ติดตาม content เกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันได้ทาง Tiktok ช่อง “สิ่งที่ส่งมาด้วย”)

GIVING FEEDBACK



วิธีการสื่อสาร FEEDBACK ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ที่มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์เป้าหมายการทำงาน

หลัก STAR MODEL

S Situation
สถานการณ์

T Task
งาน

A Action
การทำงาน

R Result
ผลลัพธ์งานที่ทำ

อย่าลืม

- **Be Constructive**
  เนื้อหาที่สร้างสรรค์
- **Be Caring**
  แสดงออกถึงความใส่ใจ
- **Be Consistent**
  สม่ำเสมอในการสื่อสาร

ขั้นตอนการสื่อสาร

1 S: SITUATION

หัวหน้า **Remind เป้าหมายการทำงาน** กับลูกน้อง

2 T: TASK

หัวหน้า **Recap งานที่มอบหมาย** กับลูกน้อง

3 A: ACTION

หัวหน้ากับลูกน้อง
พูดคุยเกี่ยวกับพฤติกรรม ที่แสดงออกในงานที่ได้ทำ

4 R: RESULT

หัวหน้าแลกเปลี่ยนผลลัพธ์ของงานที่ได้ทำ
สิ่งที่ทำได้ดี ✅ **สิ่งที่ควรพัฒนา** ⬆

- ลงรายละเอียดให้เห็นภาพ
- ไม่ดุหรือด่าโดยใช้อารมณ์
- บอกต่อคำชื่นชม
- หารือแนวทางการพัฒนา และกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม



ดูตัวอย่างการให้ Feedback ได้ที่ **Tiktok: สิ่งที่ส่งมาด้วย**

🙏 ขอบคุณเนื้อหาบางส่วนจากโค้ชชัยรัตน์ วงศ์จินดานนท์ (The Coach)

เราควรโค้ชทีมงานตอนไหน ?

COACHABLE MOMENT



ลูกน้องขอความช่วยเหลือ

"พี่ครับ โครงการนี้มีปัญหา
ผมจะทำยังไงดีครับ"

หากเขาเป็นฝ่ายเอ่ยปาก
ขอความช่วยเหลือด้วยตัวเอง
เราจะรับรู้ได้โดยง่ายว่า
เขาพร้อมรับการโค้ชแล้ว



ลูกน้องแสดงออกว่าต้องการความช่วยเหลือ

เมื่อหัวหน้าสังเกตเห็นว่าทีมงาน
ต้องการความช่วยเหลือ นับเป็น
โอกาสที่ดีที่จะเข้าไปโค้ชเขา
โดยให้ข้อเสนอแนะ และ
การสนับสนุนต่าง ๆ ที่ช่วยให้เขา
ก้าวข้ามปัญหานั้นไปได้



ลูกน้องสอบถามความเห็น ขอ feedback



"พี่ครับ โครงการนี้มีปัญหา 1 2 3
ผมคิดว่าจะแก้แบบนี้ พี่ว่าดีไหมครับ"

เมื่อเขาถาม แสดงว่าเขาพร้อมรับฟัง
ดังนั้น เราควรโค้ช โดยรับฟังเขา
อย่างตั้งใจ ให้ความเห็นและมุมมอง
พร้อมกระตุ้นให้เขาพัฒนาตนเอง



เมื่อเห็นว่าลูกน้องยังไม่ได้ทำในสิ่งที่ควรจะเป็น

ในสถานการณ์ที่เขาไม่ได้เป็นฝ่ายเอ่ยปาก
เราควรใช้ดุลพินิจดูว่า ตอนนั้นควรโค้ชหรือไม่
และหากปล่อยไป งานจะเดินหน้าต่อในทางที่ควร
หรือไม่ จะเกิดปัญหาอะไรบ้าง

การจะโค้ชได้ผลดี เราต้องสร้าง
trust มาก่อนด้วย



ลูกน้องได้รับผิดชอบงานหรือความท้าทายใหม่ ๆ

การได้รับความท้าทายใหม่ ๆ หรือ
เปลี่ยนบทบาทหน้าที่การงาน อาจเป็น
สถานการณ์ที่ยากลำบากสำหรับบางคน

การที่มีโค้ชในเรื่องงานและการพัฒนา
ตนเอง จะช่วยให้เขาสามารถก้าวผ่าน
ช่วงเวลานั้นได้อย่างดี



เราไม่สามารถโค้ชคนที่
ไม่อยากพัฒนาตนเองได้

สรุปข้อมูลจากเอกสารประกอบการฝึกอบรมวิชา "การโค้ช" โดยโค้ชชัยรัตน์ วงศ์จินดานนท์ (เอกสาร Coaching Skills by TheCoach)

ติดตาม content เกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันได้ทาง Tiktok ช่อง "สิ่งที่ส่งมาด้วย"