



## การให้ Feedback กับพนักงาน

สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ

- การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึงการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลงาน คำแนะนำในการทำงาน ดี-ชมพนักงาน รวมทั้งการให้ข้อมูล Feedback เชิงบวกด้วย
- การให้ข้อมูลป้อนกลับนี้ สามารถสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ สร้างการยอมรับและความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานให้แก่พนักงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จึงเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยศิลปะในการสื่อสาร

# การให้ Feedback ที่จะได้รับการยอมรับจากพนักงาน ควรมีองค์ประกอบดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ

- 1) บอกให้ชัดเจน** เมื่อคุณให้ **Feedback** แก่พนักงานควรระบุให้ชัดเจนว่า คุณกำลังพูดถึงเรื่องอะไรงานในส่วนไหนที่ดี เพราะอะไร งานในส่วนไหนยังไม่ดี เพราะอะไร ให้คำแนะนำที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้พนักงานเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติต่อได้
- 2) ระบุที่พฤติกรรม** ไม่ใช่ตัวบุคคล ไม่ควรพูดว่า "คุณนี่ช่วยจริง ๆ" แต่ควรพูดว่า "ผมว่างานชิ้นนี้ยังไม่เรียบร้อยเท่าไร" เพื่อให้เขากลับไปแก้ไขงานชิ้นนั้น ไม่ควรเหมารวมว่าเขามีนิสัยอย่างนั้นอย่างนั้น เพียงเพราะเขาทำผิดพลาด
- 3) ให้ Feedback เพื่อช่วยเหลือ** ให้คำแนะนำด้วยความจริงใจ ปรารถนาที่จะให้เขาได้พัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เชื่อเถอะว่าเขาจะรับรู้ได้ว่าคุณหวังดีกับเขามากเพียงใด
- 4) เพิ่มพลังให้ Feedback** เพียงคุณถามพนักงานก่อนว่า พวกเขาอยากจะฟัง **Feedback** เกี่ยวกับงานชิ้นนี้หรือไม่ เพื่อให้พนักงานได้เป็นคนเลือกเอง และเมื่อเขาเป็นคนตัดสินใจเอง เขาก็จะตั้งใจฟังอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้ **Feedback** นั้นมีพลังและได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น



## การให้ Feedback ที่จะได้รับการยอมรับจากพนักงาน ควรมีองค์ประกอบดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ

- 5) **ไม่ควรถามว่า "ทำไม" ถึงทำอย่างนี้** เพราะจะทำให้พนักงานเกิดการต่อต้าน แต่ควรตั้งคำถามด้วยคำว่า "อะไร" และ "อย่างไร" เช่น มีเป้าหมายอะไร คิดอย่างไร อะไรเป็นสาเหตุให้ทำ เราจะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้อีกได้อย่างไร พนักงานต้องการให้คุณช่วยเหลืออะไรบ้างในครั้งต่อไป
- 6) **ตรวจสอบว่าพนักงานเข้าใจคำแนะนำของคุณหรือไม่** โดยการถามพนักงานเพื่อเช็คความเข้าใจ หรือสังเกตว่าเขามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่แนะนำหรือไม่ รวมทั้งสังเกตความสม่ำเสมอของการกระทำนั้น ๆ ด้วย
- 7) **Feedback รวมถึงคำชมเชยด้วย** เมื่อพนักงานทำดีก็ควรได้รับคำชมเช่นกัน ควรมองหาข้อดีของพวกเขา แล้วกล่าวชื่นชมพนักงานในสิ่งที่เขาทำได้ดี เพื่อเป็นกำลังใจ

ที่มา : jobsDB

# บทสรุปของการให้ Feedback กับพนักงาน

สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ

พนักงานจะเกิดความรู้สึกมุ่งมั่น หรือท้อแท้  
บรรยากาศการทำงานจะดีขึ้นหรือแย่ลง  
ขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา  
ภาษาท่าทาง สายตา การวางตัวเป็นสำคัญ  
และข้อสำคัญอย่างยิ่งคือความจริงใจและการให้เกียรติซึ่งกัน  
และกัน ที่ผู้บังคับบัญชาได้ส่งมอบให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ  
ในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน  
ก็จะทำให้พนักงานรับรู้ในคุณค่าของตนเอง  
และตระหนักรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กร  
และมุ่งมั่นส่งมอบผลงานที่ดีที่สุด