

## การให้ข้อมูลย้อนกลับ

การให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการนำผลจากการประเมินมาพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนมีข้อมูลจากข้อเสนอแนะของผู้สอน และสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการเรียนของตนให้ดีขึ้น ผู้สอนควรให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงบวกเกี่ยวกับจุดเด่น ร่วมกับข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขงานแทนการให้ข้อมูลเชิงลบ ที่เหมือนเป็นการซ้ำเติมผู้เรียน และผู้สอนควรติดตามผลการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะๆ สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2560) ได้กล่าวถึง สาระสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้สอนสามารถสรุปได้ ดังนี้

### วัตถุประสงค์การให้ข้อมูลย้อนกลับ

การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผู้เรียนมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ให้ผู้เรียนมีพัฒนาการในการเรียนรู้
2. เป็นการกำกับและช่วยเหลือกระบวนการเรียนการสอน
3. สะท้อนกระบวนการสอนของครู
4. วินิจฉัยความต้องการของนักเรียนรายบุคคล และซ่อมเสริมจุดที่บกพร่อง
5. กระตุ้นให้นักเรียนมีความรับผิดชอบในการเรียนและพัฒนาส่วนที่ยังบกพร่อง

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองในส่วนที่ยังเป็นข้อบกพร่อง จากการประเมินของผู้สอน

### รูปแบบการให้ข้อมูลย้อนกลับ

การให้ข้อมูลย้อนกลับ ผู้สอนสามารถดำเนินการได้ 4 รูปแบบ ดังที่ โชติมา หนูพริก (online) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงาน (Task) ผลงานดี ถูกต้อง หรือไม่

2. การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับกระบวนการ (Process) เกี่ยวกับ ข้อบกพร่องในการทำงาน การแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน มีแนวทางอื่นในการทำงานหรือไม่

3. การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการกำกับติดตามตนเอง (Self – Regulation) กระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ หรือการพิจารณาข้อบกพร่องของตนเอง การหาสาเหตุและวิธีการในการแก้ไข

4. การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการประเมินตนเอง (Self-Personal Evaluation) ผลงานของตนเองเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับเกณฑ์ มีคุณภาพหรือไม่ ความพึงพอใจของตนเอง

การให้ข้อมูลป้อนกลับ สามารถให้ข้อมูลป้อนกลับ ได้ทั้ง เรื่องที่เกี่ยวกับผลงาน กระบวนการทำงานที่บกพร่อง การกำกับติดตามตนเอง และการประเมินตนเอง

### **กระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับ**

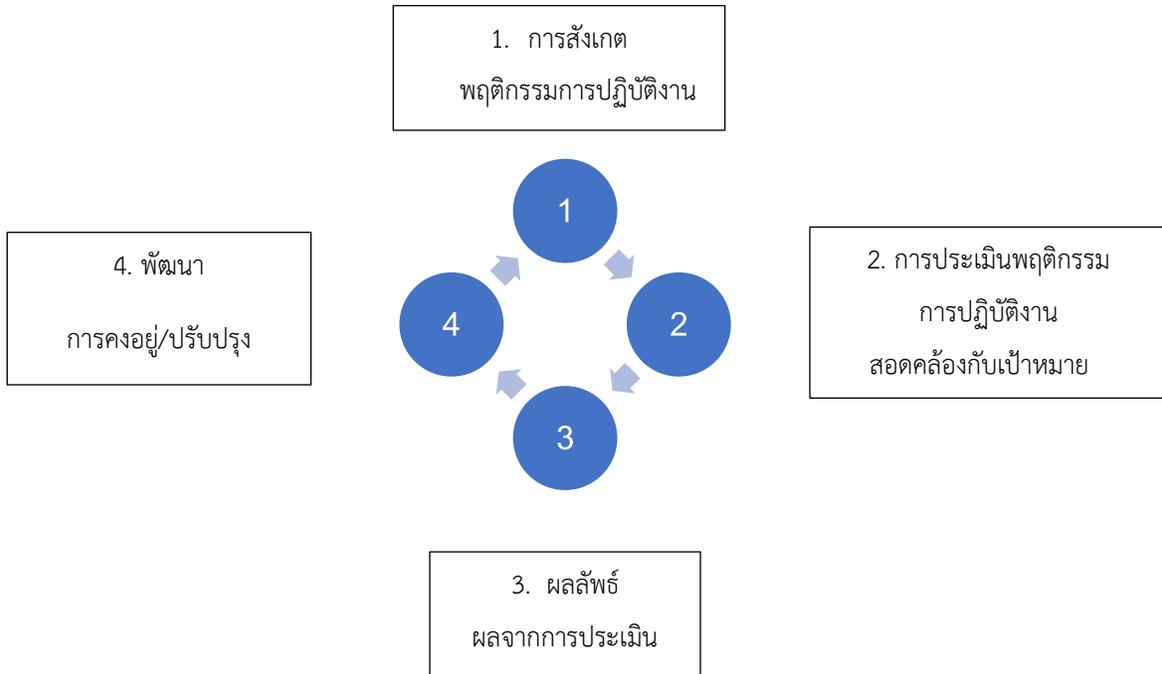
การให้ข้อมูลป้อนกลับต้องดำเนินการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำผลของการให้ข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกระบวนการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังที่ ดร.ดาฟ (Daft, 2008 อ้างถึงใน ชลิตา ชาญวิจิตร และ ชีระวัฒน์ จันทิก, 2561) กล่าวไว้ ดังนี้

1. การสังเกต (Observation)
2. การประเมิน (Assessment)
3. ผลลัพธ์ (Consequence)
4. การพัฒนา (Development)

กระบวนการดังกล่าวมีลักษณะเป็นวงจร ดังนี้ แผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 1 แสดงกระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับ

ที่มา: Daft (2008) อ้างถึงใน ชลิตา ชาญวิจิตร และธีระวัฒน์ จันทิก (2561)



กระบวนการในการให้ข้อมูลป้อนกลับ ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน เริ่มจาก การสังเกต การประเมิน ผลลัพธ์ และการพัฒนา

### เทคนิค/แนวทาง การให้ข้อมูลป้อนกลับ

เทคนิคการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้ผู้เรียนได้นำข้อมูลหรือสารสนเทศจากข้อมูลป้อนกลับกลับไปพัฒนาตนเอง ผู้สอนควรคำนึงถึงสิ่งที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. เวลา (Timing) ต้องมีความเหมาะสม ไม่ควรเกิน 2 สัปดาห์ สะท้อนสิ่งที่เป็นจริงและมีความคลาดเคลื่อน

2. ปริมาณ (Amount) มีจำนวนที่เหมาะสม ประมาณ 2-3 จุด เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองได้ และควรให้ข้อมูลทั้ง จุดแข็งและจุดอ่อน ในปริมาณที่เท่าๆ กัน

3. วิธีการ (Mode) ผู้สอนต้องเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลป้อนกลับ เช่น โดยการพูด การเขียน ฯลฯ

4. ผู้เข้าร่วม (Audience) จะให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นรายคน หรือเป็นกลุ่ม

ชลิดา ชาญวิจิตรและ อีระวัฒน์ จันทิก (2561) สรุปผลการศึกษาแนวทางการให้ข้อมูลป้อนกลับที่เกิดประสิทธิภาพ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การเตรียมการ (Preparation) ผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับต้องเตรียมสื่อสารกับผู้ถูกให้ข้อมูลป้อนกลับ ผู้ถูกให้ข้อมูลป้อนกลับต้องเตรียมโดยการประเมินตนเอง เมื่อถูกให้ข้อมูลป้อนกลับว่า ถูกต้องหรือไม่และจะมีแนวทางในการปรับปรุงตนเองอย่างไร

2. ความเฉพาะเจาะจง (Specificity) ข้อมูลที่ให้ต้องเจาะจงลักษณะพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ชัดเจน ไม่ควรบอกข้อมูลกว้างๆ เพราะจะทำให้ผู้ถูกให้ข้อมูลย้อนกลับพัฒนาตนเองผิดพลาด

3. มีหลักฐานหรือตัวอย่าง (Sample) ผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับควรมีหลักฐาน ตัวอย่าง จากการสรุปผลการประเมิน ให้กับผู้ถูกประเมินเพื่อช่วยให้มีการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้ดีขึ้น

4. ระยะเวลา (Timing) การให้ข้อมูลป้อนกลับควรให้ภายใน 48 ชั่วโมง และควรให้อย่างต่อเนื่อง หากเป็นผลการปฏิบัติที่แย่งานใหม่ งานยาก ควรให้ข้อมูลป้อนกลับในทันที

5. ความถี่ (Frequency) การให้ข้อมูลป้อนกลับ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

6. ความเกี่ยวข้องกับงาน (Work Related) ข้อมูลที่ป้อนกลับต้องเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ไม่ควรพูดถึงเรื่องส่วนตัว

7. ไม่ตำหนิหรือตัดสินบุคคล (No Prescriptive) การตำหนิจะทำให้ผู้ได้รับข้อมูลย้อนกลับรู้สึกไม่ดีและต่อต้าน ลักษณะของข้อมูลย้อนกลับที่ให้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะการทำงาน ความรู้ และทัศนคติในการทำงาน

8. สถานที่ที่เหมาะสม (In the Appropriate setting) ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก ควรให้ต่อหน้าบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้ผู้ได้รับข้อมูลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ข้อมูลป้อนกลับเชิงลบ ควรให้ข้อมูลเป็นการส่วนตัว

9. ความพร้อมของผู้ให้ข้อมูลและผู้รับข้อมูล (Readiness) ผู้ให้ข้อมูลต้องไม่อยู่ในอารมณ์โกรธเคือง ชุนมัว ฉุนเฉียว และผู้รับข้อมูลก็อยู่ในสภาวะอารมณ์ที่พร้อมจะรับข้อมูล

10. ข้อมูลป้อนกลับที่สามารถปรับปรุง/พัฒนาตนเองได้ (Can Manage) ลักษณะของพฤติกรรมการทำงานจึงต้องชัดเจน และควรจัดลำดับความสำคัญของการให้ข้อมูลป้อนกลับ

11. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interpersonal) การให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดี ควรเป็นการสื่อสาร 2 ทาง หมายถึง มีการพูดคุยกัน หาแนวทางสรุปร่วมกันในการแก้ไขหรือพัฒนาการปฏิบัติงาน

12. การสร้างสรรค์และสมดุล (Constructive and Balance) ควรให้ข้อมูลป้อนกลับที่สมดุลระหว่างข้อมูลเชิงบวกและข้อมูลเชิงลบ โดยเริ่มต้นด้วยการให้ข้อมูลเชิงบวกก่อน แล้วให้ข้อมูลเชิงลบ และปิดท้ายด้วยการให้ข้อมูลเชิงบวกอีกรอบ หรือเรียกว่าเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับแบบแซนวิช

สรุปได้ว่า แนวทางในการให้ข้อมูลป้อนกลับที่จะส่งผลดีต่อการพัฒนาการทำงานและการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้สอนควรคำนึงถึง หลายสิ่งหลายอย่าง ได้แก่ การเตรียมการในการให้ข้อมูลป้อนกลับ วิธีการในการให้ข้อมูลป้อนกลับ ลักษณะของข้อมูลที่มีความเจาะจง มีหลักฐานประกอบการให้ข้อมูล ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และสิ่งที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เวลา ความถี่ สถานที่ ข้อมูลที่เป็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ไม่ใช่ลักษณะข้อมูลเชิงลบอย่างเดียว และต้องมีการสนทนากันทั้ง 2 ฝ่าย และการคำนึงถึงผลของการให้ข้อมูลป้อนกลับที่จะกระทบกับผู้เรียน ได้แก่ ลักษณะของข้อมูลที่ไม่เป็นการตำหนิ ความพร้อมในขณะให้ข้อมูลทั้งผู้สอนและผู้เรียน ลักษณะของข้อมูลที่สามารถปรับปรุงได้

### วิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับด้วยวิธีการเขียน

การให้ข้อมูลป้อนกลับกับผู้เรียน ผู้สอนสามารถให้ข้อมูลด้วยการพูดอธิบาย หรือการให้ข้อมูลป้อนกลับด้วยการเขียนจากการตรวจงานผู้เรียน โดยการเขียนลงในใบงานหรืออ้างอิงมาจากเกณฑ์ (Rubrics) ซึ่งกำหนดไว้ตั้งแต่ต้น ดังที่ โชติมา หนูพริก (2566) ได้เสนอไว้ ดังนี้

1. หลีกเลียงการใช้ปากกาหมึกแดงเพราะทำให้นักเรียนรู้สึกว่างานมีข้อผิดพลาด
2. เขียนด้วยลายมือที่อ่านง่าย
3. เขียนการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยข้อความที่เข้าใจง่าย มีนัยทางบวก
4. เขียนการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยเทคนิคแซนวิช ให้ข้อมูลทางบวก โดยการชมเชย ให้ข้อมูลทางลบโดยการให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไขงาน ให้ข้อมูลทางบวกอีกครั้งโดยการข้อดีของการปรับปรุงงาน

## รูปแบบการให้ข้อมูลป้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบการให้ข้อมูลป้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. สาระสำคัญของการให้ข้อมูลป้อนกลับ ประกอบด้วย
  - 1.1 น้ำเสียง เน้นเสียงในสิ่งที่ต้องการให้เห็นความสำคัญ
  - 1.2 จุดเน้น ประกอบด้วย ผลงาน กระบวนการ การกำกับติดตามตนเอง การประเมินตนเอง
  - 1.3 ความเฉพาะ การใช้คำช่วย เช่น คำนาม คำวิเศษมาขยายให้เกิดความชัดเจน
  - 1.4 ความชัดเจน ใช้คำที่เข้าใจง่าย ไม่ใช่คำที่กว้างจนเกินไป จนทำให้ผู้เรียนไม่เข้าใจและไม่สามารถที่จะพัฒนาตนเองได้
  - 1.5 ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ ทั้งเชิงบวก และ เชิงลบ
  - 1.6 การเปรียบเทียบ กับ เกณฑ์ เทียบกับกลุ่มเพื่อ การเทียบกับผลงานที่ผ่านมา
2. ลักษณะการให้ข้อมูลป้อนกลับ
  - 2.1 เวลา
  - 2.2 ปริมาณ
  - 2.3 วิธีการ
  - 2.4 ผู้เข้าร่วม
3. การให้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับเนื้อหาเฉพาะ

3.1 ตรวจสอบพื้นฐานเดิม

3.2 นำเข้าสู่บทเรียน

3.3 ลงมือปฏิบัติ

3.4 เสริมสร้างสิ่งใหม่

4. การช่วยผู้เรียนใช้ผลการให้ข้อมูลย้อนกลับ

4.1 ออกแบบบทเรียนที่ผู้เรียนใช้ผลข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงผลงานครั้งก่อน โดยการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทำภาระงานใหม่ หรือ ให้ภาระงานใหม่ที่มีเป้าหมายการเรียนรู้เหมือนเดิม ให้ผู้เรียนเห็นความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับกับผลงานที่ผ่านการปรับปรุง

4.2 สอนทักษะการประเมินตนเอง และการประเมินโดยเพื่อน ส่งเสริมให้ผู้เรียนให้ความสนใจต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับ เนื่องจากเป็นข้อมูลของผู้เรียนเอง พัฒนาทักษะการกำกับตนเอง ฝึกให้ผู้เรียนตอบคำถามตนเอง

4.3 ชัดเจนในเป้าหมายการเรียนรู้ โดยผู้สอนต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับออกแบบบทเรียนที่สอดคล้องกับเกณฑ์การให้คะแนนและภาระงานที่มอบ ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาเกณฑ์การให้คะแนนด้วยตนเอง การกำหนดภาระงานที่น่าสนใจและเป็นภาระงานที่มีคุณค่า คำชี้แจงที่อธิบายได้ชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอน ชี้แจงจุดมุ่งหมายการทำงานและเกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจน

### ลักษณะการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดี

การให้ข้อมูลย้อนกลับที่จะส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของผู้เรียน ผู้สอนจะต้องตระหนักถึงประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ความชัดเจนไม่คลุมเครือ
2. มีความเฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น
3. มีความปรนัย ตรวจสอบได้
4. ทันเวลา

5. เข้าใจง่าย
6. สร้างความรู้สึกที่ดี
7. ในกรณีที่เป็นกรให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยการเขียน ผู้สอนต้องเขียนด้วยลายมือที่อ่านได้ง่ายๆ
8. ข้อมูลย้อนกลับที่ให้อต้องเกิดผลดีกับผู้เรียน
9. ใช้ภาษาในเชิงสร้างสรรค์
10. ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียนอยู่เสมอ

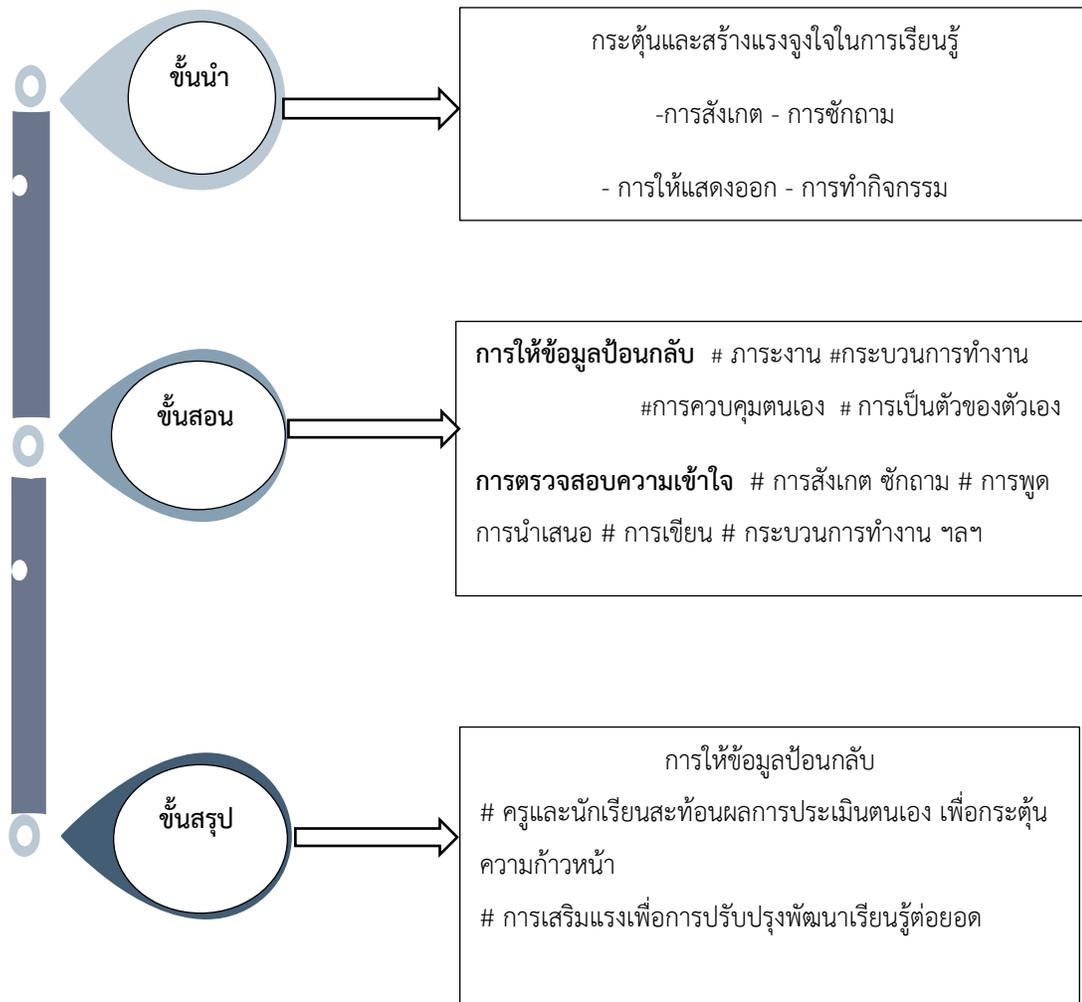
### สิ่งสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีผลต่อผู้เรียน

สิ่งสำคัญในการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ผู้สอนจะต้องคำนึงถึงและจะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาดีที่สุด มี 7 ประการ ดังนี้

1. ควรให้ข้อมูลย้อนกลับที่ส่งเสริมความสำเร็จของผู้เรียน
2. หากผู้เรียนรู้สึกปลอดภัยจะส่งผลต่อการเรียนรู้และพัฒนาได้มากขึ้น
3. ข้อมูลย้อนกลับจากผู้เรียนมีประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน
4. ข้อมูลย้อนกลับที่ทำให้เกิดการพัฒนาควรเกิดขึ้นระหว่างการจัดการเรียนรู้
5. ให้ข้อมูลย้อนกลับที่หลากหลาย ครอบคลุม
6. การให้เพื่อนเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้เรียนจัดเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน
7. ให้ผู้เรียนกำหนดเป้าหมายของตนเอง ประเมินตนเอง และให้ข้อมูลย้อนกลับให้กับตนเอง

## การจัดการเรียนรู้กับเทคนิคการให้ข้อมูลป้อนกลับ

การให้ข้อมูลป้อนกลับมีความสัมพันธ์กับการจัดการเรียนการสอน โดยเริ่มตั้งแต่ ชั้นนำ ชั้นสอน และขั้นสรุป มีประเด็นสำคัญในแต่ละขั้นตอน ดังแผนภาพที่ 2 ต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2 แสดงกระบวนการจัดการเรียนรู้กับการให้ข้อมูลป้อนกลับ

ที่มา: โชติมา หนูพริก (2566) (Online) /<http://www.curriculumandlearning.com>.

สรุปการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นสิ่งสำคัญของการจัดการศึกษา ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง โดยผู้สอนต้องใช้ผลจากการประเมินที่หลากหลายเป็นข้อมูลในการชี้แจงผู้เรียนถึงจุดเด่น และจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ผู้เรียนเป็นไปตามศักยภาพสูงสุดที่ควรจะเป็นได้

## เอกสารอ้างอิง

ชลิตา ชาญวิจิตร และ อีรวัดน์ จันทร์ทิพย์. 2561. การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในสายการผลิต. Veridian E-Journal Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 11(1) มกราคม-เมษายน.

โชติมา หนูพริก. 2566. เทคนิคการประเมินเพื่อพัฒนาการเรียนรู้: การตั้งคำถามและการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้. (Online) สืบค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2566  
[/http://www.curriculumandlearning.com](http://www.curriculumandlearning.com).

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ. 2560. การประเมินเพื่อการเรียนรู้ : การตั้งคำถามและการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.