

FEEDBACK

Feedback

เป็นการให้ข้อมูลสะท้อนกลับต่อพฤติกรรมหรืองานที่บุคคลทำ การให้ Feedback ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและการทำงาน การ feedback ที่ดีตั้งอยู่บนความไว้วางใจระหว่างผู้ให้ feedback กับผู้รับ feedback จึงต้องเกิดขึ้นภายใต้บรรยากาศที่เป็นมิตร และผู้ให้ feedback นี้ถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ ผู้รับ feedback เป็นหลัก

หลักการ Feedback



ลักษณะของ Feedback ที่ดี:

- มีเป้าหมายชัดเจนคือเพื่อการพัฒนา ไม่ใช่เพื่อการตัดสิน (เป็นการให้ข้อมูลเพื่อช่วยให้ถึงเป้าหมายมากกว่าการประเมิน ถูก/ผิด ดี/เลว ควร/ไม่ควร)
- เลือกประเด็นที่สำคัญในการ feedback (ไม่ควรเกิน 2-3 ประเด็นในแต่ละครั้ง)
- feedback ที่พฤติกรรมหรือทักษะที่เป็นรูปธรรม โดยอ้างอิงสิ่งที่เห็น (เช่น **สามารถทำ...ได้, มีความตั้งใจ... โดยเห็นได้จาก...**) หลีกเลี่ยงการ feedback ลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นนามธรรม (เช่น **ฉลาด เก่ง**)
- ไม่ควรทิ้งเวลาการ feedback หลังเสร็จกิจกรรมนานเกินไป (ถ้าเป็นไปได้ควร feedback ทันทีหลังกิจกรรม)
- feedback อย่างสมดุล ระหว่าง การส่งเสริมสิ่งที่ทำได้ดี กับ สิ่งที่ควรปรับปรุง

กระบวนการ feedback

STEP
01

ให้ผู้รับ feedback ประเมินตนเองก่อน เช่น “ที่เพิ่งผ่านมากคิดว่ามีอะไรที่ทำได้ตามที่ตั้งใจไว้บ้าง” “มีอะไรที่ยังไม่แน่ใจ” “มีอะไรบ้างที่คิดว่าทำได้ดี” “ถ้าให้คะแนนตัวเองจาก 1-10 โดย 10 คือทำได้ดีทุกอย่างไม่มีที่ติ จะให้เท่าไรครับ”

STEP
02

ให้ feedback โดยเริ่มจากสิ่งที่ดีก่อน เช่น “คุณทำ... ได้ดีตอนที่...”

STEP
03

ให้เสนอสิ่งที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนา เช่น “ตอนที่คุณทำ... อาจปรับตรงนี้โดยการ...”
“คุณทำ... ได้ดีแล้ว ถ้าลองทำ...เพิ่ม น่าจะช่วยให้มันดีขึ้นไปอีก”

STEP
04

ผู้ให้และผู้รับ feedback ช่วยกันสรุปอย่างเป็นรูปธรรมเป็นข้อ ๆ ในประเด็นที่สามารถปรับปรุงได้ เช่น “เอาละ เรามาช่วยกันสรุปประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อได้อีกกันนะคะ 1. ... 2. ... มีข้อสงสัย หรืออยากถามอะไรเพิ่มเติมไหมคะ..”

STEP
05

ให้ผู้รับ feedback ตัดสินใจเลือกประเด็นที่จะนำไปปรับปรุงต่อ เช่น “มีตรงไหนบ้างที่คิดว่าอาจทำได้ดีกว่าเดิม” “ถ้าจะให้คะแนนเพิ่มขึ้นจากเดิมอีก 1 คะแนน คุณจะต้องปรับปรุงอะไรเป็นสิ่งแรกครับ”



ในกระบวนการ feedback หากมีข้อสงสัยให้ซักถาม ผู้ให้ feedback ควรถามหากไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้รับ feedback ทำ, ในขณะที่เดียวกันผู้รับก็ควรถามหากไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้ให้ feedback เสนอ โดยไม่พยายามอธิบายแก้ตัวหรือปกป้องตนเอง