

การทำ Site Visit เพื่อการศึกษา Best Practices อย่างเป็นระบบ

QA NEWS ฉบับที่ 91 และ 92 ได้เสนอความรู้เบื้องต้น และกระบวนการทำ Benchmarking ซึ่งขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่ง คือ การศึกษาองค์กรที่มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และใน QA NEWS ฉบับที่ 94 - 96 ได้นำกรณีตัวอย่าง Best Practice จากโครงการศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาบางส่วนมาเสนอ QA NEWS ฉบับนี้ขอนำขั้นตอนการทำ Site Visit ขององค์กรที่เป็น Best Practice มาเสนอ

การ Site Visit เป็นหนึ่งในขั้นตอน/วิธีการเพื่อศึกษารวบรวมข้อมูลวิธีปฏิบัติที่ดี/เป็นเลิศ (Best Practices) ในเรื่องที่น่าสนใจ โดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติมกับเจ้าของกระบวนการ การศึกษาลักษณะการทำงานของกระบวนการ ณ สถานที่ของผู้ที่ได้รับคัดเลือกว่ามี Best Practices ซึ่งเรียกว่า เจ้าบ้าน หรือ Host นั้นต้องมีการกำหนดกระบวนการทำ Site Visit ที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้สูงสุด

ในการทำ Site Visit บางครั้งอาจจะเป็นไปในลักษณะของการประชุมเพื่อซักถามข้อมูลระหว่าง Host และผู้ Site Visit ในห้องประชุมหรือสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ โดยไม่มีการเยี่ยมชมกระบวนการการทำงานจริงก็ได้ ขึ้นกับเรื่องที่ทำ Site Visit หรือความพร้อมของ Host ในการทำ Site Visit จะอยู่ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น การเตรียมการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของ Host การเตรียมคำถามเพื่อศึกษารวบรวมข้อมูลที่ตรงประเด็น การบันทึกข้อมูล และการซักถามอย่างละเอียด รอบคอบ จะช่วยให้การทำ Site Visit ในครั้งนั้น ๆ เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

กระบวนการทำ Site Visit ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ๆ 3 ส่วน คือ การวางแผน การดำเนินการระหว่าง Site Visit และหลังเสร็จสิ้นการทำ Site Visit ผู้ทำ Site Visit ต้องมีการเตรียมการดังนี้

การวางแผนการทำ Site Visit

เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนการทำ Site Visit มีกิจกรรมที่ต้องจัดทำให้เสร็จสิ้นก่อนการทำ Site Visit ได้แก่

1. การคัดเลือกองค์กรที่ต้องการทำ Site Visit เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก ในการคัดเลือกจะคัดเลือกเฉพาะองค์กรที่สนใจมากที่สุด ประมาณ 2-3 แห่ง เพื่อทำ Site Visit โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบ เช่น เรื่องที่เป็นประเด็นปัญหาในองค์กร/เรื่องที่ต้องการปรับปรุง Best Practices ของ Host ที่สนใจ ความสะดวกในการเดินทาง ความหลากหลายขององค์กรที่เลือก เป็นต้น ในส่วนนี้ต้องพิจารณาด้วยว่าในการทำ Site Visit อาจใช้การสัมภาษณ์เจ้าของกระบวนการเพียงอย่างเดียวก็เพียงพอ

2. การกำหนดทีมงานเพื่อทำ Site Visit และกำหนดบทบาทหน้าที่ของทีมงาน

3. การศึกษากระบวนการ และกำหนดประเด็นคำถามที่สนใจเพื่อใช้ในการซักถาม รวบรวมข้อมูล คำถามดังกล่าวต้องมีการเตรียมการและส่งให้ Host ล่วงหน้าเพื่อเตรียมให้ข้อมูล โดยต้องมีการทบทวนและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาอย่างละเอียด ทั้งเรื่องหัวข้อของปัญหา ประเด็นที่ต้องการปรับปรุง ปัญหาหรือสถานการณ์ ณ ปัจจุบัน รวมทั้งการกำหนดดัชนีชี้วัดต่าง ๆ เพื่อจัดทำเป็นคำถามที่สนใจ การจัดทำคำถามควรเน้นคำถามเปิด ถามตรงประเด็นที่ต้องการทราบ ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีการเรียงลำดับคำถามเพื่อความสะดวกในการถาม และรวบรวมข้อมูล และควรทดสอบคำถามก่อนใช้จริง หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคหรือศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก

3. การติดต่อ Host เพื่อประสานงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น กำหนดการในการ Site Visit คำถามที่ใช้ รายชื่อผู้ขอเข้า Site Visit และวัตถุประสงค์ในการ Site Visit และการแจ้งหรือขออนุญาตล่วงหน้าหากจะมีการถ่ายรูปหรือบันทึกเสียง เป็นต้น

4. ถ้าเป็นไปได้ ควรมีการซ้อมทำ Site Visit ในกลุ่มก่อนทำจริง เพื่อลดปัญหาหรือความผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

5. การเตรียมความพร้อมในการนัดหมายและเดินทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำ Site Visit ในกลุ่มใหญ่ที่มีสมาชิกจำนวนมาก

ในกระบวนการข้างต้น สิ่งที่สำคัญและต้องมีการเตรียมให้พร้อม คือ การจัดทำคำถามที่เหมาะสมเพื่อให้ทราบถึง Best Practices และปัจจัยเอื้อต่าง ๆ ที่ทำให้เกิด Best Practices ในองค์กรของ Host ได้ และการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้เข้าร่วม Site Visit ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีผู้นำทีม ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนด Team Leader เพื่อเป็นผู้นำในการทำ Site Visit บทบาทของ Team Leader และสมาชิก สรุปได้ดังนี้

☞ หน้าที่ของ Team Leader

1. เป็นประธานในการประชุมทีมและประสานงานกับสมาชิกทั้งในด้านการแบ่งงาน การสื่อสารข้อมูลความคืบหน้า และการเตรียมการเดินทาง
2. ทำความเข้าใจกับสมาชิกเกี่ยวกับเป้าหมาย กฎ กติกาในการทำ Site Visit
3. จัดทำแผนการ Site Visit และดูแลให้เป็นไปตามแผน
4. ประสานงานกับ Host ในการทำ Site Visit เช่น การจัดส่งคำถามและรายชื่อผู้จะไป Site Visit ให้ Host ล่วงหน้า การส่งจดหมายติดต่อขอ Site Visit และส่งจดหมายขอบคุณ Host หลังทำ Site Visit เสร็จ เป็นต้น

☞ หน้าที่ของสมาชิกในการทำ Site Visit

1. ร่วมกันจัดทำคำถามเพื่อใช้ในการ Site Visit
2. ช่วยเหลือ Team Leader ในการวางแผน และทำ Site Visit เช่น การทดสอบคำถาม การเก็บข้อมูล การถามคำถามตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น
3. ส่งรายชื่อผู้ที่ต้องการไป Site Visit ในส่วนองค์กรของตนเองให้ Team Leader ทราบล่วงหน้า
4. การสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูล Best Practices และปัจจัยเอื้อ (Enablers) ต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จที่พบ
5. ช่วย Team Leader ในการทำรายงานการ Site Visit ของทีม เพื่อให้ทราบถึงข้อดี - ข้อเสียในการทำ Site Visit แต่ละครั้ง
6. จัดทำ Site Visit Report และแผนการปรับปรุงองค์กรของตนเอง

ฉบับนี้เนื้อที่ไม่ว่าจะนำเสนอขั้นตอนต่อไปของการทำ Site Visit จึงขอเป็นส่วนที่เหลือมาเสนอในฉบับต่อไป

การดูงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สจพ. ได้จัดการศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพายัพ และมหาวิทยาลัยนเรศวร ระหว่างวันที่ 24 ถึง 27 เมษายน 2548 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ร่วมโครงการได้เพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ร่วมดูงานเป็นผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบัน จำนวน 37 คน การศึกษาดูงานทั้ง 3 แห่ง ได้ศึกษาดูงานการดำเนินงานประกันคุณภาพในภาพรวมของแต่ละมหาวิทยาลัย และการดำเนินงานของหน่วยงานย่อยทั้งคณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาดูงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ และสำนักหอสมุด
2. มหาวิทยาลัยพายัพ ศึกษาดูงานคณะบริหารธุรกิจ และสำนักทะเบียนและบริการการศึกษา
3. มหาวิทยาลัยนเรศวร ศึกษาดูงานคณะวิทยาศาสตร์ และกองกิจการนิสิต

จากการศึกษาดูงาน พบว่า มหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่งให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้บริหารเป็นผู้นำ ให้การส่งเสริมและสนับสนุน และบุคลากรส่วนใหญ่มีความตระหนักและมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ คือ กระบวนการ Input Process Output และ Outcome และใช้วงจรประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดเป็นหลัก โดยใช้วงจร PDCA เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และเป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพ ร่วมกับตัวบ่งชี้เชิงปริมาณที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำหนดขึ้น การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานต่าง ๆ มีบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยร่วมเป็นกรรมการ มีการจัดลำดับจากผลการประเมิน สำหรับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้นำกระบวนการ Best Practice และ Benchmarking มาใช้ ส่วนมหาวิทยาลัยนเรศวรได้นำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้ ร่วมกับการประกันคุณภาพ

ในการดูงานได้ให้ผู้ร่วมโครงการประเมินการจัดการดูงานพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ร่วมโครงการมีความคิดเห็นว่าการดูงานมีความเหมาะสมมาก ได้รับความรู้และแนวทางในการดำเนินงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้