

การดำเนินการ Site Visit และกิจกรรมหลังการ Site Visit

การทำ Site Visit เป็นกระบวนการศึกษาเรียนรู้การดำเนินงานขององค์กรที่มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ จำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ QA NEWS ฉบับที่ 97 ได้เสนอขั้นตอนของการวางแผนการทำ Site Visit ขององค์กรที่เป็น Best Practice ไปแล้ว ฉบับนี้เป็นขั้นตอนการดำเนินการ Site Visit และกิจกรรมหลังการ Site Visit

การดำเนินการ Site Visit

การทำ Site Visit เป็นกระบวนการสำคัญที่จะเป็นการเรียนรู้ Best Practices เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงองค์กรต่อไป จึงต้องมีการถามคำถามและทำความเข้าใจคำตอบที่ได้รับให้ชัดเจน ครบถ้วน และถูกต้อง ในการถามจะต้องถามในประเด็นที่ส่งให้ Host ล่วงหน้า และเน้นการถามที่ต้องมีการอธิบาย รวมทั้งเตรียมคำถามตามเพื่อเจาะลึกในรายละเอียดที่ต้องการถามอย่างสุภาพ ต้องมีการจดบันทึกข้อมูลและทำความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่าง Practices ของ Host และผู้ Site Visit ปัจจุบันนี้อาจมีข้อสงสัยของ Host ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงองค์กร ทั้งนี้ การถามคำถามและจดบันทึกข้อมูลต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับพอเพียงที่จะนำไปใช้ต่อไป

กิจกรรม และสัดส่วนเวลาของแต่ละกิจกรรมระหว่างการทำ Site Visit สรุปได้ดังนี้

1. การเปิดการประชุม /แนะนำสมาชิกผู้เข้าร่วม Site Visit เป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 5 ของเวลาทั้งหมดที่ทำ Site Visit โดยมีกิจกรรม ดังนี้

- แนะนำสมาชิกทั้งของ Host และผู้ Site Visit
- ชี้แจงความเป็นมาและวัตถุประสงค์ในการ Site Visit โดย

Team Leader

- แจกกำหนดการที่จะทำในการ Site Visit

2. การสัมภาษณ์ ชักถามข้อมูล เป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 75 ของเวลาทั้งหมด โดยการ

● ถามคำถามที่สำคัญ ประเด็นคำถามหลักต้องอยู่ในคำถามที่ส่งมาล่วงหน้า อาจมีคำถามตามเพื่อให้เข้าใจมากยิ่งขึ้นได้ตามความเหมาะสม เน้นการถามที่ต้องตอบโดยการอธิบายถึงวิธีการทำ (How to) และปัจจัยเอื้อต่าง ๆ ที่มี

- ทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับให้ถูกต้อง

ในการทำ Site Visit นั้นต้องมีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของ Host มาก่อนด้วย คำถามที่ถามควรถามเน้นในเรื่องที่สำคัญไม่ควรถามเรื่องทั่ว ๆ ไปที่สามารถหาข้อมูลได้จากแหล่งอื่น เช่น ประวัติทั่วไปขององค์กร เป็นต้น เนื่องจากเวลามีจำกัด ควรใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล เน้นการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้และมารยาทในการถาม รวมทั้งการนำข้อมูลไปใช้

3. การปิดการสัมภาษณ์/ชักถามข้อมูล เป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 ของเวลาทั้งหมด เป็นการสรุปและทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับจากการ Site Visit ให้ตรงกันทั้ง Host และผู้ทำ Site Visit โดยเฉพาะในส่วนของผู้เข้าร่วม Site Visit เพื่อให้แน่ใจว่าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับใช้ รวมทั้งการขอบคุณ Host ในการอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ในการทำ Site Visit ควรมีการสรุปข้อมูลร่วมกันในที่ทีมงานเพื่อหาจุดดี และจุดที่ควรปรับปรุงร่วมกัน รวมทั้ง Best Practices ที่พบ อันจะนำไปสู่การพัฒนาการ Site Visit ในครั้งต่อไป ทั้งนี้ ควรบันทึกในรูปแบบของรายงานการ Site Visit ของทีม ซึ่งเป็นความคิดเห็นของทั้งกลุ่ม

กิจกรรมหลังการ Site Visit

หลังจากทำ Site Visit แล้วผู้ทำ Site Visit ต้องดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. การแสดงความขอบคุณ Host อย่างเป็นทางการที่เปิดโอกาสให้ทำ Site Visit โดยส่งจดหมายแสดงความขอบคุณ และดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ตกลงกับ Host ไว้

2. การสรุปข้อมูลที่ได้รับ และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง Host กับผู้ทำ Site Visit โดยทำการ

- เปรียบเทียบ Practices ระหว่างผู้ทำ Site Visit และ Host
- วิเคราะห์ความแตกต่างที่เกิดขึ้น
- วิเคราะห์หาปัจจัยเอื้อที่ทำให้ Host สามารถทำให้เกิด Best Practices ในองค์กรได้หรือทำให้ Practices นั้นยั่งยืนในองค์กร

● พิจารณาว่าจะนำ Best Practices ที่ได้รับมานั้นมาประยุกต์ใช้อย่างไร ผลจากการวิเคราะห์ดังกล่าวจะนำไปสู่การทำแผนปรับปรุงองค์กร (Action Plan) ต่อไป ทั้งนี้ควรมีการทำรายงาน Site Visit เพื่อบันทึกข้อมูลที่ได้รับและส่งให้ผู้เกี่ยวข้องด้วย

ในการทำ Site Visit เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี และบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานร่วมกันต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำ ดังนี้

1. เป้าหมายของทีมที่ทำ Site Visit ต้องชัดเจน โดยทุกคนที่ร่วมทำ Site Visit ต้องเข้าใจเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน
2. ผู้เข้าร่วม Site Visit ทุกคนมีส่วนร่วมเพื่อช่วยกันในการทำงาน โดยรับผิดชอบตามหน้าที่ของตนเอง
3. มีความเปิดเผยและจริงใจกันในการทำ Site Visit
4. ควรมีการร่วมกันแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างเสรี และเสมอภาค
5. ปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดขึ้นมาร่วมกัน

ในการจัดทำรายงานการ Site Visit และ Action Plan นั้น ควรมีการบันทึกประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. **แนวทางการเขียนรายงาน Site Visit ขององค์กร** ประกอบด้วยข้อมูลเบื้องต้นจากการทำ Site Visit โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบันทึกรวบรวมข้อมูลที่พบ เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำ Action Plan ต่อไป ประกอบด้วย

- รายละเอียดของ Host และข้อสังเกตต่าง ๆ ที่มี
- หัวข้อเรื่อง / ประเด็นที่ทำ Site Visit
- คำถามที่ใช้
- รายละเอียดเกี่ยวกับ Best Practices ที่พบ ดัชนีชี้วัด และการวิเคราะห์ความแตกต่าง
- ปัจจัยเอื้อต่าง ๆ ที่มี
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

2. **แนวทางการเขียนรายงาน Site Visit ของทีม** เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการทำ Site Visit ในคราวต่อไป ประกอบด้วย

- สรุป Best Practices ที่ได้จากการ Site Visit
- ข้อดีที่เกิดขึ้นในการทำ Site Visit ครั้งนี้
- ข้อควรปรับปรุงที่พบ
- ข้อสังเกตอื่น ๆ

3. **ประเด็นที่ควรนำเสนอใน Action Plan** ได้แก่

- หัวข้อ/เรื่องที่ต้องการปรับปรุง และปัจจัยเอื้อของกระบวนการนั้น ๆ
- สรุปผลการศึกษา และรายชื่อ Host

- วัตถุประสงค์ในการปรับปรุง
- เป้าหมาย งบประมาณ กำหนดเวลา และผู้รับผิดชอบ
- อื่น ๆ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ. รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking). 2547.



QA ใน สจพ.

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน ปีการศึกษา 2546

สถาบันได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน ปีการศึกษา 2546 เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน และเสนอข้อคิดเห็นและแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา กรรมการประกอบด้วย

- | | | |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 1. นายสงวน | บุญปีย์ทัศน์ | ประธาน |
| 2. รศ.ชาญ | ถนัดงาน | กรรมการ |
| 3. รศ.สุรภี | ต้นเสียงสม | กรรมการ |
| 4. ผศ.ปรีญา | ชุมทรัพย์ | กรรมการ |
| 5. นายเสมอ | เรืองนันท | กรรมการ |
| 6. นายเทวินทร์ | จันทศักดิ์ | กรรมการและเลขานุการ |
| 7. นายปิยะชาติ | โชคพิพัฒน์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 8. นางสาวอรทัย | แสงธำรง | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะกรรมการฯ มีกำหนดเข้าเยี่ยมชมหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมในช่วงเดือนมิถุนายน และจะเสนอผลการประเมินด้วยวาจาต่อคณะผู้บริหารสถาบันในวันที่ 6 กรกฎาคม 2548



ขอขอบคุณอาจารย์เอกกมล โรจนจิรนนท์ จากสาขาวิชาออกแบบภายใน วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สำหรับรูปโฉมใหม่ของหัวข้อ QA NEWS