

การบริหารจัดการ Multiple Mini-Interview (MMI)

การบริหารจัดการ Multiple Mini-Interview (MMI) สามารถแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ สถานีในภาพรวม การเตรียมการภายในสถานี การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ และการบริหารจัดการ ผู้เข้าสอบ

1. การบริหารจัดการสถานีในภาพรวม

ในการเตรียมการจัด MMI ผู้จัดควรนำข้อมูลจำนวนผู้เข้าสอบ จำนวนสถานี เวลาที่ใช้ในแต่ละสถานี ตลอดจนความพร้อม/ข้อจำกัดด้านกรรมการสัมภาษณ์และด้านกายภาพของหน่วยงานมาพิจารณา เช่น ในการจัด MMI ที่มีข้อสอบ 5 ข้อ และหน่วยงานสามารถจัดสอบได้มากที่สุดพร้อมกัน 3 วง วงละ 3 รอบ หากมีผู้มีสิทธิ์เข้าสัมภาษณ์ จำนวน 50 คน ควรจัดสถานีพัก 1 สถานี/วง (6 สถานี \times 3 วง \times 3 รอบ = 54 คน) และจัดแบ่งผู้เข้าสอบในรอบที่ 1-3 เป็น 18, 16 และ 16 คน ตามลำดับ ทั้งนี้การจัดผู้เข้าสอบให้ครบทุกสถานีในรอบแรก จะช่วยลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการ เนื่องจากการจัดสอบรอบแรกจะมีโอกาสเกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดได้มากกว่ารอบอื่น ๆ จากนั้นในการจัดสอบรอบที่ 2 และ 3 ให้เตรียมป้ายข้อความติดให้กับผู้เข้าสอบ (2 ราย/รอบ) เพื่อสื่อสารกับกรรมการประจำสถานีว่า “ไม่มีผู้เข้าสอบหลังผู้เข้าสอบคนนี้”



เนื่องจาก MMI ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการคัดเลือกผู้เรียน/ผู้สมัครงาน (candidate selection) จึงมีโอกาที่ผู้สละสิทธิ์การเข้าสัมภาษณ์มากกว่าการจัด OSCE ที่เป็นการสอบระดับรายวิชาหรือระดับหลักสูตร จากตัวอย่างข้างต้น ผู้จัดควรพิจารณาวางแผนล่วงหน้าว่า หากมีผู้มาสัมภาษณ์จริง 45 คนหรือน้อยกว่า จะตัดสถานีพักออกหรือไม่ (5 สถานี \times 3 วง \times 3 รอบ = 45 คน) ทั้งนี้การตัดสินใจดังกล่าวควรพิจารณาว่าทีมงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนหน้างานมากน้อยเพียงใด คำนวณกับเวลาที่ลดลง (1 สถานี \times 3 รอบ) หรือไม่ อนึ่ง จำนวนสถานีพักของผู้เข้าสอบต้องมีจำนวนที่เท่ากัน ในทุกรอบเพื่อให้เกิดความยุติธรรม

ผศ. ดร. นพ.ดนัย วังศ์ศุรงค์

ภาควิชาเภสัชวิทยา คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในการเตรียมการด้านกายภาพสำหรับการจัดสอบ MMI ผู้จัดสามารถนำหลักการและวิธีการบริหารจัดการ OSCE มาประยุกต์ได้ โดยสถานที่สอบในอุดมคติจะมีลักษณะเป็นห้องย่อยหลาย ๆ ห้องเรียงต่อกันเป็นวงกลม เสียงการสนทนาในแต่ละห้องไม่รบกวนซึ่งกันและกัน และมีระบบเสียงที่ผู้เข้าสอบและกรรมการสามารถได้ยินเสียงสัญญาณและประกาศได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะอยู่ในห้องสอบหรือนอกห้องสอบ นอกจากนี้ควรมีการดำเนินการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในวันสอบ ดังนี้

- ตรวจสอบล่วงหน้าว่ามีกิจกรรมที่อาจเกิดเสียงรบกวนการสอบหรือไม่ เช่น การก่อสร้างเพื่อปรับปรุงอาคาร งานรับน้อง งานแข่งกีฬา กิจกรรมรณรงค์ทางการเมืองหรือขบวนพาเหรดที่มีเส้นทางผ่านมาใกล้อาคารที่ใช้ในการจัดสอบ
- เตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถแก้ปัญหา หากมีปัญหาด้านโสตทัศนูปกรณ์ ปัญหาด้านกายภาพ (เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง เครื่องปรับอากาศชำรุด) และแจ้งช่องทางสื่อสารหากเกิดปัญหาภายในสถานีให้กรรมการทราบ
- ติดป้ายบอกเลขสถานีและป้ายบอกทิศทางการเดินให้กับผู้เข้าสอบ และจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลความเรียบร้อยในการเปลี่ยนสถานี โดยเฉพาะในตำแหน่งที่มีความเสี่ยง เช่น มีทางแยก
- ทดสอบว่ากรรมการและผู้เข้าสอบได้ยินข้อความที่ประกาศและแยกแยะเสียงสัญญาณต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนหรือไม่ ทั้งเสียงเตือน 1 นาทีก่อนหมดเวลาของสถานี (กริ่งสั้น) สัญญาณแจ้งหมดเวลาของสถานี (กริ่งยาว) และสัญญาณเริ่มต้นของสถานีต่อไป (หากมีการจัดเวลาสำหรับการเดินไปยังสถานีต่อไป)
- วางระบบในการบริการอาหารว่างให้แก่กรรมการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กรรมการได้รับอาหารว่าง (เช่น อาหาร/เครื่องดื่มร้อน เครื่องดื่มใส่น้ำแข็ง) ที่เหมาะสม ในขณะที่การบริการอาหารว่างไม่รบกวนกระบวนการสัมภาษณ์ และไม่เพิ่มเวลาที่ใช้ในการจัดสอบโดยรวม

2. การเตรียมการภายในสถานี

2.1 ด้านกายภาพ

- ในการจัดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับกรรมการและผู้เข้าสอบ ควรจัดให้ผู้เข้าสอบนั่งห่างจากกรรมการเพียงพอที่กรรมการจะสังเกตเห็นอวัจนภาษาและบุคลิกภาพของผู้เข้าสอบได้อย่างสะดวก โดยอาจจัดให้ผู้เข้าสอบนั่งอ่านโจทย์แบบหันข้างให้กรรมการ เพื่อที่เวลาผู้เข้าสอบหันมาสนทนากับกรรมการ จะไม่มีโต๊ะบังการเคลื่อนไหวร่างกายของผู้เข้าสอบ
- หากมีกรรมการมากกว่า 1 คน ควรพิจารณาจัดให้มีระยะห่างระหว่างที่นั่งของกรรมการ
- เลือกเก้าอี้ที่นั่งสบายและสอดคล้องกับหลักการยศาสตร์มากกว่า (หากเป็นไปได้) เนื่องจากกรรมการจะต้องนั่งสัมภาษณ์ต่อเนื่องเป็นเวลานาน



2.2 ด้านเอกสารและวัสดุอุปกรณ์

- เอกสารและอุปกรณ์สำหรับผู้เข้าสอบ ประกอบด้วย โจทย์สำหรับผู้เข้าสอบใส่ในซองพลาสติก เพื่อป้องกันผู้เข้าสอบผล่อขีดเขียนบนโจทย์ ดินสอ ยางลบ กระดาษชด ของ/กล่องใส่กระดาษชดที่ยังไม่ได้ใช้ และซอง/กล่องใส่กระดาษชดที่ใช้แล้ว

- เอกสารและอุปกรณ์สำหรับกรรมการ ประกอบด้วย คู่มือกรรมการ (และโจทย์สำหรับผู้เข้าสอบ) ภาพถ่ายผู้เข้าสอบพร้อมหมายเลขแต่ไม่ระบุชื่อ แบบให้คะแนนผู้เข้าสอบ (แบบกระดาษหรือแบบอิเล็กทรอนิกส์) นาฬิกาแสดงเวลาที่เหลืออยู่ของสถานีนั้น ๆ ปากกา ดินสอ ยางลบ กระดาษชด และน้ำดื่ม

ทั้งนี้ ควรจัดเตรียมสถานที่และจัดวางอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เรียบร้อยก่อนวันจัดสอบ และตรวจสอบซ้ำ (recheck) เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาด สำหรับโจทย์สำหรับผู้เข้าสอบและคู่มือกรรมการนั้น ควรแยกเก็บรักษาในที่ปลอดภัย และนำมาส่งให้กรรมการประจำสถานีโดยตรงเมื่อกรรมการมาลงทะเบียน

3. การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ

เมื่อใช้ MMI ในการคัดเลือกที่มีการแข่งขันสูง (high stake) เช่น การคัดเลือกผู้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ผู้จัดพึงดำเนินการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เพื่อให้สังคมมั่นใจว่าการจัดสอบ MMI เป็นไปอย่างยุติธรรม

- ดำเนินการให้กรรมการสัมภาษณ์ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งรวมถึง การจัดทำเอกสารสำแดงให้กรรมการลงชื่อ การคัดเลือกกรรมการที่ไม่มีบุตรหลานหรือผู้ใกล้ชิดศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาที่ 4-6
- สื่อสารและทำความเข้าใจกับกรรมการและผู้เกี่ยวข้องให้ชัดเจนว่าเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดสอบ MMI

- จัดการประชุมปรับมาตรฐานระหว่างกรรมการ (interviewer standardization) โดยคำนึงถึงการรักษาความลับ เช่น จัดประชุมในพื้นที่จัดสอบในวันสอบ อนุญาตให้เฉพาะผู้พัฒนาข้อสอบ กรรมการสัมภาษณ์และกรรมการสำรองเข้าประชุมเท่านั้น ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากรรมการที่ร่วมประชุมผ่านระบบออนไลน์อยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม

- จัดสถานที่ลงทะเบียนของกรรมการสัมภาษณ์ให้อยู่ห่างจากสถานที่รายงานตัวของผู้เข้าสอบ เพื่อลดโอกาสการเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ผู้ปกครองของผู้เข้าสอบทักทายกรรมการ เพราะแม้จะรู้จักกันอย่างผิวเผิน ก็อาจทำให้ผู้ปกครองคนอื่นเกิดความคลางแคลงใจได้

ผู้จัดควรพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้ เพื่อลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาดในขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดสอบ

• ชี้แจงกรรมการสัมภาษณ์ให้เข้าใจถึง

- » ภาพรวมของการจัดสอบ
- » ขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละสถานี เช่น ให้ตรวจสอบหมายเลขของผู้เข้าสอบ นำ sticker จากผู้เข้าสอบมาติดในแบบประเมิน การดำเนินการเมื่อครบเวลาที่กำหนดสำหรับการอ่านโจทย์แล้ว การดำเนินการกับกระดาษชดของผู้เข้าสอบเมื่อหมดเวลา
- » ข้อปฏิบัติด้านการกำกับเวลา เช่น กริ่งเตือน กริ่งหมดเวลา กริ่งเริ่มการสอบ
- » ข้อปฏิบัติในการบันทึกข้อมูลในแบบประเมิน เช่น ให้คะแนนเป็นจำนวนเต็มเท่านั้น ไม่นำ

ข้อมูลจากผู้เข้าสอบพูดตั้งแต่ครึ่งหมดเวลาเริ่มตั้งมาพิจารณาให้คะแนน สิ่งที่ควรบันทึกในช่อง “ข้อสังเกตจากกรรมการ” เพื่อรายงานคณะกรรมการคัดเลือกแตกต่างจากการบันทึกในช่อง “พื้นที่ทศ” อย่างไร

» ข้อปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ผู้เข้าสอบลืม sticker ไว้ที่สถานีก่อนหน้า อุปกรณ์ประจำสถานีชำรุด ผู้เข้าสอบนั่งเฉย ๆ ไม่ตอบคำถาม ไฟฟ้าขัดข้อง

• ประสานงานกับผู้พัฒนาข้อสอบว่า ต้องการเวลาเป็นพิเศษหลังการสอบในรอบแรกเพื่อตรวจสอบกับกรรมการว่ามีข้อขัดข้องหรือประเด็นที่น่ากังวลเกี่ยวกับโจทย์ประจำสถานีหรือเกณฑ์การให้คะแนนหรือไม่

• จัดให้มีการตรวจสอบแบบประเมินเมื่อสิ้นสุดการสอบ เพื่อให้มั่นใจว่า กรรมการไม่ลืมให้คะแนนผู้เข้าสอบคนใด เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลสามารถอ่านตัวเลขที่เป็นลายมือกรรมการได้ ไม่มีตัวเลขใดที่กำกวม และไม่มีข้อความใดที่เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลอ่านไม่ออก

4. การบริหารจัดการผู้เข้าสอบ

ก่อนวันสอบ MMI ผู้จัดควรจัดทำประกาศแจ้งให้ผู้เข้าสอบทราบถึง วันเวลาและสถานที่รายงานตัว เวลาที่คาดว่าจะการสอบจะแล้วเสร็จ เอกสารที่ต้องนำมาและสิ่งที่ห้ามนำเข้าห้องสอบ การมี/ไม่มีบริการรับฝากของ ค่าใช้จ่ายและวิธีการชำระเงินค่าสอบสัมภาระ เครื่องแต่งกายที่อนุญาตและไม่อนุญาตให้เข้าสอบ และช่องทางในการติดต่อสอบถาม

การเตรียมการ ณ จุดรายงานตัวของผู้เข้าสอบ MMI ประกอบด้วย

- การจัดเตรียมแบบลงลายมือชื่อและลงเวลาที่มารายงานตัว พร้อมอุปกรณ์แสดงเวลาที่เห็นได้อย่างชัดเจน
- การรับชำระเงินค่าสอบสัมภาระ
- การตรวจสอบว่าผู้เข้าสอบไม่มีสิ่งห้ามนำเข้าห้องสอบ
- การรับฝากของ
- การบันทึกภาพผู้เข้าสอบพร้อมป้ายหมายเลขผู้เข้าสอบ เพื่อจัดทำเป็นเอกสารประจำสถานีสำหรับกรรมการ

• การกำหนดให้มีผู้มีอำนาจตัดสินใจมาประจำ ณ จุดรายงานตัว เพื่อพิจารณาตัดสินใจหากเกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ผู้เข้าสอบมาสาย ผู้เข้าสอบนำเอกสารมาไม่ครบถ้วน ผู้เข้าสอบแต่งกายไม่ถูกต้องตามข้อกำหนด

นอกจากนี้ จะต้องจัดเตรียมระบบสำหรับการเก็บตัวผู้เข้าสอบในแต่ละรอบเพื่อไม่ให้ผู้ที่สอบเสร็จแล้วสามารถสื่อสารกับผู้ที่ยังไม่ได้สอบ และผู้เข้าสอบทุกคนไม่สามารถสื่อสารกับบุคคลภายนอกระหว่างการสอบได้ โดยจัดเตรียมห้องและเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ พิจารณาถึงช่วงเวลาที่ให้อุญาตให้ผู้เข้าสอบเข้าห้องน้ำและการกำกับดูแลในช่วงเวลาดังกล่าว และพิจารณาจัดเครื่องดื่ม อาหารว่างหรืออาหารกลางวันให้ผู้เข้าสอบ หากมีการเก็บตัวเป็นระยะเวลาสั้น

บทสรุป

การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยลด threat to validity ส่งผลให้การสอบ Multiple Mini-Interview (MMI) เป็นไปอย่างยุติธรรม เป็นที่ยอมรับ และสามารถตรวจสอบได้