

# 08

## 5 คำถาม

### กับการประเมินแบบ 360 องศา

**การประเมิน 360 องศา หรือ multisource feedback (MSF)** เป็นการประเมินพฤติกรรมของนักศึกษาในระหว่างการปฏิบัติงานช่วงนั้น ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาได้ข้อมูลสะท้อนกลับในเรื่องของพฤติกรรมการทำงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งมี **4 ขั้นตอน** ดังนี้

1. ทำการเก็บข้อมูลพฤติกรรมในที่ทำงานของแต่ละบุคคลแบบรอบด้านผ่านแบบสอบถาม
2. เก็บข้อมูลโดยไม่เปิดเผยตัวตนและรักษาความลับ
3. นักศึกษาได้รับรายงานถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกประเมิน
4. อาจารย์ที่ปรึกษารับทราบข้อมูลให้การชื่นชมหรือวางแผนร่วมกันในจุดที่ต้องพัฒนา



ผศ. พญ.เพ็ญบุหลิน ยาบาน  
ภาควิชาสูติศาสตร์ - นรีเวชวิทยา  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

## ใคร?

การประเมินจะทำโดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาแบบรอบด้านในขณะปฏิบัติงาน เช่น อาจารย์ นักศึกษาชั้นปีที่สูงกว่า ต่ำกว่า หรือชั้นปีเดียวกัน พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และรวมถึงผู้ป่วยด้วย หากเป็นบุคลากรทางการแพทย์ด้วยตนเองก็จะมีใจความเข้าใจอยู่แล้วว่า การประเมินนั้นจะไม่มีเปิดเผยตัวตนในการประเมิน ไม่มีผลต่อคะแนนปลายภาค หรือเลื่อนชั้นของการเรียน แต่ถ้าผู้ป่วยเป็นผู้ประเมิน มีข้อพึงระวังว่า ผู้ป่วยอาจไม่กล้าประเมินตามจริง เพราะเกรงว่าจะมีผลกระทบต่อการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นได้ ยกตัวอย่างเช่น หากผู้ป่วยประเมินนักศึกษาไปในทางลบ เมื่อนักศึกษาทราบอาจทำให้นักศึกษาโกรธและไม่ยอมรักษา ดังนั้นก่อนการประเมินโดยผู้ป่วย จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ป่วยอย่างดีก่อนการประเมินว่าจะไม่มีการเปิดเผยว่าผู้ปยุ้นั้นเป็นใคร และนักศึกษาเองก็จะไม่ทราบว่าจะได้รับการประเมินจากผู้ป่วยท่านใด เพื่อให้การประเมินเป็นไปตามความจริง

จำนวนของผู้ประเมินเองก็มีความสำคัญ หากผู้ประเมินมีมากเกินไปก็จะเพิ่มภาระงานในการรวบรวมข้อมูล และเพิ่มความเสี่ยงที่ผู้ประเมินอาจไม่ได้ใส่ใจที่จะทำการประเมินนักศึกษาตามจริง หรือถ้าผู้ประเมินมีน้อยเกินไป ก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผลการประเมินได้ มีบางการศึกษาได้แนะนำว่า ผู้ประเมินควรประกอบด้วย บุคลากรทางการแพทย์ 5-11 คน, เจ้าหน้าที่ 10-20 คน และผู้ป่วย 25-50 คน แต่สุดท้ายแล้วจำนวนของผู้ประเมินที่เหมาะสม คงต้องขึ้นกับบริบทของหลักสูตรหรือรายวิชานั้น ๆ รวมถึงการพิจารณาโดยคณะกรรมการเป็นหลัก

ผู้ที่ทำให้ข้อมูลป้อนกลับแก่นักศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการช่วยแนะแนวทางและวางแผนให้นักศึกษาพัฒนาพฤติกรรมให้ดีขึ้น และมีหน้าที่คอยติดตามพฤติกรรมนั้น บุคคลนี้ควรได้รับการอบรมอย่างถูกต้องถึงกระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่นักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่แล้วก็มักจะเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษานั้นเอง ในบางครั้งอาจจะเป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรือรายวิชา หรือบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับการอบรมด้านนี้มาโดยเฉพาะ



## ทำอะไร?

การประเมิน 360 องศา จะทำการประเมินผ่านแบบสอบถาม โดยประเมินพฤติกรรม 3 ด้านหลัก คือ การสื่อสาร ความเป็นมืออาชีพ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยเนื้อหาในแบบสอบถามควรเป็นคำถามที่ผู้ประเมินสามารถสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาได้จริง มีเช่นนั้นผู้ประเมินก็จะเกิดความสงสัยในการประเมินและไม่สามารถประเมินได้ รวมถึงเมื่อนักศึกษาได้รับการให้ข้อมูลป้อนกลับ ก็อาจจะไม่เชื่อถือในพฤติกรรมที่ได้ประเมินกลับมา เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ในขณะที่ปฏิบัติงาน ส่งผลให้แบบสอบถามนั้นถูกลดความน่าเชื่อถือลงได้

ในอดีตเป็นการประเมินผ่านกระดาษคำตอบ (paper-based) โดยมีเจ้าหน้าที่แจกจ่ายแบบสอบถามไปในทุกจุดที่นักศึกษาปฏิบัติงาน และมีกล่องรับแบบสอบถามตามจุดต่าง ๆ เช่นกัน เพื่อเป็นการไม่เปิดเผยตัวตนและรักษาความลับของผู้ประเมิน ข้อเสียคือ ค่อนข้างเสียเวลาในการนำข้อมูลจากแบบประเมินแต่ละแผ่นมาลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์เพื่อเก็บข้อมูลและประมวลผล บางครั้งการลงข้อมูล ก็เกิดความผิดพลาดจากตัว

บุคคล (human error) ได้ แต่ปัจจุบันมี application มากมายที่ช่วยทำแบบสอบถามให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ (computer-based) เมื่อส่งแบบสอบถามออกไปถึงผู้ประเมินผ่าน link หรือโปรแกรมการประเมิน หากมีการตอบแบบสอบถามแล้ว ระบบก็จะสามารถประมวลผลได้ทันที เข้าถึงผู้ประเมินได้ทุกคน และทั่วถึง ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากรมากขึ้น

ในแง่มุมของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดูแลนักศึกษา ควรเริ่มต้นจากการสร้างสัมพันธ์อันดีต่อกันกับนักศึกษา จากนั้นเมื่ออาจารย์ได้รับทราบผลการประเมินนักศึกษามาแล้ว ควรให้การป้อนกลับถึงผลการประเมิน รวมทั้งสนับสนุนนักศึกษาในเรื่องของการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพด้านพฤติกรรมให้ดียิ่งขึ้น

## ที่ไหน?

การประเมินควรทำทุกสถานที่ที่นักศึกษาขึ้นปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างรอบด้าน และลดการเกิดอคติลำเอียงในการประเมิน หากนำผลการประเมินมาจากเพียงสถานที่ใดสถานที่หนึ่งเท่านั้น ในอดีตใช้การประเมินแบบ paper-based ทำให้การประเมินอาจกระจายไปได้ไม่ครบในทุกสถานที่ แต่ปัจจุบันที่นิยมประเมินผ่าน computer-based ทำให้การประเมินสามารถกระจายไปได้ครอบคลุมทุกสถานที่ส่งผลดีต่อผลการประเมินที่จะทำให้นักศึกษาได้รับข้อมูลป้อนกลับอย่างทั่วถึงในทุกการปฏิบัติงาน



## เมื่อไร?

การประเมินควรทำบ่อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับระยะเวลาการปฏิบัติงานทั้งหมดของหลักสูตรหรือรายวิชานั้น ๆ และขึ้นกับเป้าหมายว่าต้องการให้นักศึกษาปรับปรุงและพัฒนาศัภยภาพด้านพฤติกรรมของตนเองในทุก ๆ ช่วงระยะเวลาที่ห่างกันน้อยแค่ไหน ยกตัวอย่างเช่น หลักสูตรแพทย์ประจำบ้านที่ใช้เวลาเรียน 2-3 ปี ก็อาจมีการประเมินทุก 3-4 เดือน หรือรายวิชาของนักศึกษาแพทย์ ที่วนปฏิบัติงานเพียง 4-6 สัปดาห์ ก็อาจมีการประเมินทุก 1-2 สัปดาห์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อย่งไรก็ตาม กรรมการดูแลหลักสูตรหรือรายวิชา ควรประชุมพิจารณาปรับความถี่ห่างของการประเมินให้เหมาะสมกับบริบทของในแต่ละสถาบันต่อไป

มีการศึกษาก่อนหน้าเพียงพอจะสนับสนุนว่า การประเมิน 360 องศา เป็นการประเมินที่มี validity ดี ในการป้อนข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อประเมินและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของนักศึกษา โดยจะทำการประเมินสัมพันธ์ไปกับการประเมินด้านอื่น ๆ ขณะที่ นักศึกษาชั้นปฏิบัติงาน (Workplace-based Assessment: WPBA) แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีสิ่งที่พึงระวัง ดังนี้

1. ต้องเชื่อมั่นได้ว่า แบบสอบถามที่ใช้ประเมินนั้นตรงกับสิ่งที่ต้องการจะวัดจริง (**content validity**)
2. ต้องเชื่อมั่นได้ว่า การประเมินก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกสูงสุดในขณะปฏิบัติงาน (**consequential validity**)
3. ต้องเชื่อมั่นได้ว่า กระบวนการประเมิน ดำเนินไปอย่างถูกต้อง เป็นระเบียบ รัดกุม และปราศจากอคติ (**response process validity**)

## บทสรุป

การประเมิน 360 องศา ประกอบด้วย (1) การรวบรวมผลการประเมินอย่างรอบด้าน (2) การรักษาความลับของผู้ประเมิน (3) การแจ้งผลการประเมินแก่นักศึกษา (4) การอภิปรายกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อร่วมกันวางแผนพัฒนาศัภยภาพด้านพฤติกรรมของนักศึกษาต่อไป หากขาดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไป นักศึกษาก็จะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดจากข้อมูลที่ได้รับการประเมิน ดังนั้น หลักสูตรหรือรายวิชาใดที่จะทำการประเมินในรูปแบบนี้ จึงควรปฏิบัติให้ครบตามขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นดังกล่าวข้างต้น