

AAR (After Action Review)

การจัดการทดสอบ A-Level สนามสอบ มหาวิทยาลัยนเรศวร (วันที่ 14 – 16 มีนาคม 2569)

กลุ่มเป้าหมาย : คณะกรรมการกลาง (กบศ. และ กองคลัง)

ภาพรวมการประเมิน ส่วนใหญ่ดัชนีชี้วัดความสำเร็จอยู่ในระดับ "ดี" ถึง "ดีมาก" ทั้งในด้านความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประสานงาน และความพร้อมของสถานที่

1. จุดแข็งและสิ่งที่ควรรักษาไว้ (Strengths)

- กระบวนการรับ-ส่งข้อสอบ มีความรวดเร็วและสามารถบริหารจัดการได้ดีภายในเวลาที่จำกัด แม้ในช่วงรอยต่อระหว่างวิชาที่กระชั้นชิด
- ความสามัคคีและการประสานงาน ทีมงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีการช่วยเหลือกัน และสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหน้างานเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- ระบบการจัดการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความชัดเจน และมีการจัดแบ่งสัดส่วนสถานที่ได้เหมาะสมในระดับหนึ่ง

2. ปัญหาและอุปสรรคที่พบ (Pain Points)

จากการวิเคราะห์ พบปัญหาหลักแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านบุคลากรและกรรมการคุมสอบ

- ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล พบปัญหาหลายมือชื่อกรรมการจากโรงเรียนต่างจังหวัดไม่ตรงกัน และกรรมการบางส่วนส่งข้อสอบก่อนที่จะเซ็นชื่อกำกับ ทำให้ต้องตามตัวภายหลัง
- ความเข้าใจไม่ตรงกัน กรรมการคุมสอบบางส่วนยังสับสนเรื่องเวลาเปิดของข้อสอบ และขั้นตอนในห้องสอบพิเศษ

ด้านการบริหารจัดการระบบ

- คอขวด (Bottleneck) จุดเซ็นชื่อรับ-ส่งข้อสอบมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ (3 คนไม่พอต่อปริมาณงาน) ทำให้เกิดการรอคิวสะสม
- การสื่อสาร ระบบการสื่อสารในบางจุดยังไม่เป็นทิศทางเดียวกัน มีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งหน้างานทำให้เกิดความสับสน

- ห้องสอบพิเศษ ยังขาดความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่กรรมการ และการจัดการรับ-ส่งข้อสอบสำหรับกลุ่มนี้โดยเฉพาะ

ด้านสถานที่และอุปกรณ์

- สิ่งอำนวยความสะดวก แก้อื้อและพื้นที่พักคอยสำหรับกรรมการคุมสอบมีไม่เพียงพอ
- สภาพแวดล้อม แสงสว่างบริเวณจุดรับ-ส่งข้อสอบในช่วงเข้ามิดไม่เพียงพอ และพบปัญหาขยะปริมาณมากบริเวณทางเดินระหว่างอาคาร
- สิ่งรบกวน ห้องสอบพิเศษที่ใช้พื้นที่สำนักงานมีเสียงรบกวนจากการเข้า-ออกของเจ้าหน้าที่

ด้านพัสดุและสวัสดิการ

- ความพร้อมของอุปกรณ์ การจัดเตรียมอุปกรณ์พื้นฐาน (ปากกา, ดินสอ, ป้ายชื่อ) ยังมีความล่าช้า หรือไม่พร้อมก่อนวันงาน

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Action Plan)

เพื่อให้การจัดสอบครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีข้อเสนอแนวทางปรับปรุง ดังนี้

ด้าน	แนวทางการพัฒนา
กระบวนการทำงาน	• จัดทำ Flowchart (แผนผังกระบวนการ) แจกกรรมการคุมสอบตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนจบ • แยกจุดรับข้อสอบ และจุดส่งกระดาษคำตอบออกจากกันชัดเจน เพื่อลดความแออัด
การบริหารกำลังคน	• เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับ-ส่งข้อสอบ (เสนอให้มี จุดรับ 2 คน และจุดส่ง 2 คน) • เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่นับกระดาษคำตอบเพื่อลดเวลารอคอยของกรรมการ
สถานที่และสิ่งแวดล้อม	• เพิ่มจำนวนเก้าอี้พักคอย และจัดแม่บ้านดูแลความสะอาดระหว่างอาคารอย่างต่อเนื่อง • จัดห้องสอบพิเศษในพื้นที่ปิดมิดชิดเพื่อลดเสียงรบกวน และเพิ่มแสงสว่างในจุดปฏิบัติงานเข้ามิด
การเตรียมความพร้อม	• เตรียมอุปกรณ์ (Stationery) และบัตรรวมถึงเอกสารต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างน้อย 2-3 วัน • จัดเตรียมยาสามัญพื้นฐานสำหรับผู้เข้าสอบในกรณีฉุกเฉิน
มาตรฐานห้องสอบพิเศษ	• กำหนดแนวทางปฏิบัติห้องสอบพิเศษให้ชัดเจน จัดระบบหมุนเวียนกรรมการคุมสอบให้มีความเสมอภาค
