

การตั้งคำถามในการประเมิน

โดย
รศ.ดร.กันยรัตน์ โหละสุด
วันที่ 25 กพ. 2554

การตั้งคำถาม

- * ใคร? Who
 - * อะไร? What
 - * เมื่อไหร่? When
 - * ที่ไหน? Where
 - * ทำไม? Why
 - * อย่างไร? How
- 5W1W
- * ใช่หรือไม่ใช่?

คำถามที่กระตุ้นแนวทางการแก้ปัญหาแบบสร้างสรรค์

- เป็นคำถามเปิด (แต่ต้องระวังการใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า“ทำไม?” ซึ่งเป็นคำถามเปิดอย่างหนึ่ง)
- ง่ายและชัดเจน
- กระตุ้นความคิด
- มุ่งไปที่จุดประสงค์ เป้าหมาย
- ค้นหาสิ่งที่เป็นประโยชน์
- เปิดแนวความคิดสร้างสรรค์ ทางเลือกใหม่ๆ
- สร้างความกระตือรือร้น ความอยากรู้ อยากเห็น

คำถามทำไม Why?

- “คุณบอกว่าคุณทำ แต่ทำไมคะแนนผลงานถึงต่ำแบบนี้ล่ะ?”
- “ถ้าคุณเชื่อว่าคุณทำดี ทำไมมันกลายเป็นอย่างนี้ไปได้ล่ะ?”
- “ทำไมถึงทำได้แย่งอย่างนี้นะ?” ฉันไม่เชื่อว่า
- “คุณเคยทำคะแนนผลงานได้ดีกว่านี้ ตอนนั้นคุณทำอะไรจึงได้ผลงานที่ดีเยี่ยม?”
- “คุณจะทำอะไรให้แตกต่างจากปัจจุบันเพื่อสร้างผลงานที่ดีกลับมา?”
- “ต้องการความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนจากใครในงานนี้บ้าง? แล้วคิดว่าจะทำอย่างไรให้ได้รับความร่วมมือจากคนเหล่านั้น?”
- “จะเกิดอะไรขึ้นถ้าคุณได้วางแผนช่วงเวลาการทำงาน?”

ประเด็นคำถามในการลงตรวจประเมิน (สำหรับผู้บริหาร)

- การทำให้งานพัฒนาและนโยบายต่างๆของคณะฯขึ้น ผู้บริหารมีแนวทางอย่างไร / ท่านมีวิธีการอย่างไรในการให้ทุกคนในองค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร
- อะไรคือปัญหาอุปสรรคต่อการนำองค์การมาจัดการบริหารจัดการ และรับมือกับปัญหาเหล่านี้ได้อย่างไร / ท่านจะพัฒนาคณะ/หน่วยงานในเรื่องใดเป็นเชิงหลัก (เรื่องใหญ่และสำคัญ โดยเรียงลำดับความสำคัญ)/อะไรที่ท่านเห็นว่าจุดสำคัญของคณะ/หน่วยงานของท่านที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงกับผู้เกี่ยวข้องทุกคนในองค์กรและเชื่อมโยงกับมหาวิทยาลัยและทางคณะ/หน่วยงานภายนอกที่จะทำจุดนี้ได้
- ท่านมีความภูมิใจในคณะ/หน่วยงานของท่านในเรื่องใดบ้าง
- ยุทธศาสตร์การบริหารของคณะ 4 ปี และ 1 ปีที่ถึงเป้าหมายอย่างไร และแผนที่จะสนับสนุนยุทธศาสตร์ในข้างต้น มีวิธีการทำอย่างไร การมีส่วนร่วมของบุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนอย่างไร ระดับไหน
- ความสัมพันธ์ของพันธกิจทั้ง 4 ด้าน จะมีส่วนสนับสนุน เกื้อกูลกันได้อย่างไร เพื่อให้ระบบคุณภาพมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น
- การพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาและตรงกับงานที่นางจะไปสู่เป้าหมายอย่างไร จึง ทำอย่างไร/ท่านได้มีการบริหารโดยใช้หลักการกับมากน้อยแค่ไหนต่อบุคลากรในคณะ
- คณะหน่วยงาน มีระบบประเมินผู้นำระดับสูงอย่างไร หากมี ได้นำสู่การพัฒนาการนำองค์กรอย่างไร โยกตัวอย่างประกอบ
- การกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานมีกระบวนการได้มาอย่างไรและบุคลากร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีโอกาสแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นคำถาม ในการลงตรวจประเมิน (สำหรับคณาจารย์)

- ปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้บรรลุพันธกิจด้านการเรียนการสอน ความก้าวหน้า การทำงานอย่างมีความสุข สิ่งที่คุณควรเร่งดำเนินการ/บรรยากาศในการทำงาน ความเป็นอยู่ในคณะเป็นอย่างไร/มีข้อจำกัดอะไรบ้างหรือมีแรงกดดัน หรือความเครียดอะไรบ้าง
- อะไรคือปัญหา/อุปสรรค ต่อการพัฒนาองค์กร รวมทั้งการปฏิบัติงานรายบุคคล /ภาควิชา/หน่วยงาน
- ยกย่องให้คณะ มีทิศทางในอีก 10 ปีข้างหน้าอย่างไร/ท่านมีความคิดหวังอะไรจากคณะ/หน่วยงาน
- ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพของคณะได้อย่างไร หรือมากน้อยเพียงใด/ท่านมีความพึงพอใจกับระบบบริหารงานที่มีอยู่หรือไม่ ได้รับผลกระทบจากการบริหารหรือการเปลี่ยนแปลงหรือไม่
- จาก 4 พันธกิจที่คณะต้องดำเนินการ ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมกิจกรรมด้านใด (หากเป็นการผลิตบัณฑิต อาจเป็นการเพิ่มจำนวนการรับ หรือขยายสาขาวิชาเอก รับนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา)
- ทราบเป้าหมายและแผนของการบริหารคณะมากน้อยแค่ไหน/ท่านได้ให้ความสำคัญต่อการตรวจประเมินและท่านมีส่วนร่วมต่อการส่งเสริมด้านคุณภาพ มากน้อยแค่ไหน/ท่านมีโอกาสดำเนินการร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพของคณะได้อย่างไร หรือมากน้อยเพียงใด

ประเด็นคำถาม ในการลงตรวจประเมิน (สำหรับนักศึกษา)

- นศ. ทราบ วิสัยทัศน์ของคณะหรือไม่/นักศึกษามีความภาคภูมิใจอะไรบ้างในคณะ/อะไรคือข้อเด่นที่สุดของความภาคภูมิใจของคณะ หากเทียบกับคณะอื่น ที่มีพันธกิจคล้ายๆกัน
- คณะมีกิจกรรมใดบ้างที่ส่งเสริมหรือทำให้บัณฑิตมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์/คณะส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนานักศึกษาอย่างไรบ้าง
- ท่านพอใจการได้รับการบริการด้านการเรียนการสอนของคณะมากน้อยเพียงใด และมีเรื่องใดที่ควรได้รับการปรับปรุงมากเป็นพิเศษ
- คณะมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพหรือไม่/นศ. ได้รับการสื่อสารหรือชี้แจงข้อมูลต่างๆจากคณะ มากน้อยเพียงใด มีกิจกรรมใดบ้างที่ท่านได้เข้าร่วม
- ท่านจะแนะนำให้น้องๆหรือคนที่รู้จักมาเรียนที่คณะนี้หรือไม่อย่างไร
- คณะได้มีการสำรวจความคาดหวัง/ความต้องการของพวกเขาหรือไม่/คณะได้จัดการเรียนการสอนตามที่ นศ.คาดหวังและมีการคำนึงถึงการให้ความรู้ มากน้อยแค่ไหน
- ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ บริการการศึกษาของคณะ ในการให้บริการ

16/12/53

โดย คณะบดี/คณะ

7

ประเด็นคำถาม ในการลงตรวจประเมิน (สายสนับสนุน)

- ท่านทำงานด้านหน้าใด ทำงานที่ปี ผู้ร่วมงานเป็นอย่างไร
- วิสัยทัศน์ของคณะและบุคลากรเหมือน ต่างกับอย่างไร
- ท่านคิดว่าผู้บริหารควรให้สายสนับสนุนบทบาทอย่างไรในการพัฒนาคณะ/ ท่านเข้าใจ มีส่วนร่วมออกความคิดเห็นในการพัฒนาคณะหรือไม่
- คณะมีจุดเด่นทางด้านใด ภาคภูมิใจคณะในจุดใดอะไรคือจุดแข็ง จุดเด่นจุดด้อย ของคณะของท่านคืออะไร และ ท่านจะมีส่วนแก้ไขอย่างไรบ้าง
- บรรยากาศในการทำงานในคณะเป็นอย่างไร/การประเมินผลงานชัดเจนหรือไม่ อย่างไร
- ท่านไม่ได้รับทราบ และเข้าใจในขอบข่ายหรือแนวทางด้านประกันคุณภาพที่ควรได้ถ่ายทอดให้ทราบชัดเจนหรือไม่ในที่ที่ผ่านมาอย่างไร
- ผู้บริหารคณะได้ให้ความสำคัญแค่ไหนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน เพื่อผลักดันการดำเนินงานเพื่อสู่เป้าหมาย
- คณะส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าของบุคลากรอย่างไรบ้าง/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ คณะมีส่วนช่วยมากน้อยแค่ไหน/ คณะได้แสดงถึงความใส่ใจดูแล บุคลากรและเข้าใจหรือไม่ มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพสายสนับสนุนด้านต่างๆ
- ท่านต้องการได้รับการพัฒนาในด้านใด อะไร อย่างไร เพิ่มเติมหรือไม่/คาดหวังอะไรจากคณะ/ท่านอยากเห็นความเปลี่ยนแปลงอะไรในคณะมากที่สุด
- ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของคณะมากน้อยเพียงใด กิจกรรมเรื่องอะไรบ้างที่ท่านได้ทำเพื่อการตอบสนองต่อชีวิตการทำงาน/ ท่านได้รับการถ่ายทอดการบริหารงาน และมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานทั้งการเรียน การสอน และกิจกรรมของคณะมากน้อยแค่ไหน
- อะไรคือปัญหา อุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กร รวมทั้งการปฏิบัติงานรายบุคคล หน่วยงาน

16/12/53

โดย คณะบดี/คณะ

8

ขอขอบคุณข้อมูลจากสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

16/12/53

โดย คณะบดี/คณะ

9