

วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

QA NEWS ฉบับที่แล้วได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ฉบับนี้ขอกล่าวถึงวิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานมีหลายวิธี อาจใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีมาเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ วิธีการกำหนดมาตรฐานที่นิยมใช้มี 4 วิธี คือ

1. **การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา** (Historical Standard) เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่งมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

2. **การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น** (Market Standard) เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น ๆ

3. **การศึกษาจากการปฏิบัติงาน** (Engineering Standard) เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน (Time and Motion Study) เพื่อหาเวลามาตรฐาน (Standard Time)

4. **มาตรฐานแบบอัตวิสัย** (Subjective Standard) เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

นอกจากนี้ อาจสามารถกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานด้วยวิธีการอื่น ๆ ได้อีก เช่น

1. ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดว่า มีหน่วยงานใดที่สามารถให้บริการได้เร็วที่สุดดีที่สุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานอย่างไรเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป

2. ศึกษาการบริการของหน่วยงานที่ให้บริการได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงการบริการ เช่น อาจศึกษาว่าหน่วยงานที่นำมาเปรียบเทียบมีขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไรหากมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงานบริการของหน่วยงานก็นำมากำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ศึกษาจากมาตรฐานการให้บริการของต่างประเทศ แล้วนำมาตั้งเป็นค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ได้เท่าเทียมหรือใกล้เคียงกับมาตรฐานสากลต่อไป

เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น

1. **เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ** เป็นการกำหนดว่างานต้องมีกี่ขั้นตอน และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ บางกระบวนการที่ไม่สามารถกำหนดเป็นระยะเวลาได้อย่างชัดเจน เช่น งานบริการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะการให้บริการแตกต่างกันไปในแต่ละวัน เนื่องจากต้องขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ การใช้เวลาในการให้คำปรึกษาแต่ละกรณีจะไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความยากง่ายของเรื่องและสถานการณ์ งานลักษณะเช่นนี้จึงไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติได้

2. **เกณฑ์ด้านคุณภาพของงาน** เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนด

ข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินร้อยละเท่าใด สูญหายได้ไม่เกินร้อยละเท่าใด เป็นต้น หรือเป็นการกำหนดให้ ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

3. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงผลของงานปฏิบัติงาน
งานบางลักษณะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือ ปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคลิกหรือ ลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ เช่น การใช้สีหน้าและน้ำเสียง ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ระหว่างการรอคอยรับบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและ บุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับ ตำแหน่งงานที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทน ของหน่วยงาน ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้อง แสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ยอมรับได้ โดยทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นพ้อง ต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถ ปฏิบัติได้ตามที่กำหนด ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน ต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนร้อยละ หรือหน่วยวัดอื่น ๆ ที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติตาม มาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่ หน่วยงานมีวิธปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์ เครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ **คู่มือ การจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงการบริการ**. สำนักงาน ก.พ.ร. , ม.ป.ป.



ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีการศึกษา 2549

ตามที่มหาวิทยาลัยได้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานระดับคณะ ประจำปี พ.ศ. 2550 QA NEWS ขอ นำ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มาเสนอในฉบับนี้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2550 โดย รศ.ดร.ชนศักดิ์ บำยเที่ยง เป็นประธาน รศ.ดร.ประยุทธ์ อัครเอกมาลิน รศ.นพคุณ นิศามณี นางศิริวิช ดนัยทัย เป็นกรรมการ และนางสาวธนพร ดีจงเจริญ นางมณฑาทิพย์ อยู่เจริญ ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ

ผลการประเมิน พบว่า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมี ผลการดำเนินงานที่มุ่งพัฒนาตามประเด็นยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนาคณะที่ยั่งยืน ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญและความร่วมมือกับ การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง มีการจัดทำ คู่มือและข่าวการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งมีการปรับปรุง พัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินชุดที่ผ่านมา นอกจากนี้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่สามารถ เชื่อมโยงและมีการใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน

อย่างไรก็ตามคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมควรพิจารณา และหาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้อาจารย์ และ บุคลากรทำงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น การจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาสำหรับการผลิตผลงานวิจัย การสร้าง เครือข่ายกับหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งการแสวงหาแหล่งทุน จากภายนอกเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของหน่วยงาน ในขณะเดียวกันคณะควรพิจารณาและดำเนินการจัดทำแบบประเมิน ความพึงพอใจที่ยังไม่ได้ดำเนินการให้ครบถ้วน เช่น ปัจจัย เกื้อหนุนด้านห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการ ด้านสื่อการเรียนการสอน/ วัสดุการสอน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ ด้านการสื่อ การเรียนการสอน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร เป็นต้น สำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเองควรเพิ่มเติมข้อมูล ที่เกี่ยวกับหน่วยงาน การอ้างอิงเอกสารหลักฐานตามผล การดำเนินงาน และจะต้องเตรียมความพร้อม การสร้าง ความเข้าใจสำหรับเกณฑ์ใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่จะต้องดำเนินการในรอบปีการศึกษา 2550



คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับ มหาวิทยาลัย กำหนดนำเสนอผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัยด้วยวาจา ในวันอังคารที่ 3 มิถุนายน 2551 เวลา 13.00 น. ณ ห้องประชุมสำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม ชั้น 8 อาคารอเนกประสงค์