



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



บทที่ 2 การกำหนด มาตรฐานการปฏิบัติงาน

หัวข้อ

1 ความหมายของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2 ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

3 ประเภทของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

4 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หัวข้อ

5

การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน

6

ขั้นตอนในการเขียนเอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน

7

ข้อควรคำนึงในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการนำไปใช้



ความหมายของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ข้อมูลการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น ซึ่งแสดงถึงปริมาณของงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพ เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลว ในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง

ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน



ด้านประสิทธิภาพ ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
สามารถเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับผลงานที่ควรจะเป็นได้อย่างชัดเจน



ด้านการสร้างแรงจูงใจ เป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อมุ่งสู่มาตรฐาน
ทำให้พนักงานพัฒนาความสามารถ เกิดความรู้สึกท้าทายในการทำงาน



ด้านการปรับปรุงงาน ช่วยให้พนักงานรู้ว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร
ทำให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง

ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน



ด้านการควบคุมงาน หัวหน้างานมีเครื่องมือช่วยในการควบคุมงาน
ทำให้หัวหน้างานมอบหมายอำนาจหน้าที่ได้ง่ายขึ้น



ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน
เป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินจากความรู้สึก

ประเภทของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน ในอุดมคติ

- เป็นนามธรรม
- สะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์
และพันธกิจขององค์การ เช่น
การขายรถยนต์ 100 คัน
ต่อเดือน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่ใช้วัดจริง

- เป็นรูปธรรม
- กำหนดมาตรฐานด้วยข้อมูล
หลักฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย
การขายรถยนต์ย้อนหลัง
3 เดือน เท่ากับ 80 คัน
จึงนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง

- คุณภาพและปริมาณผลงานที่ทำได้

แหล่งข้อมูล

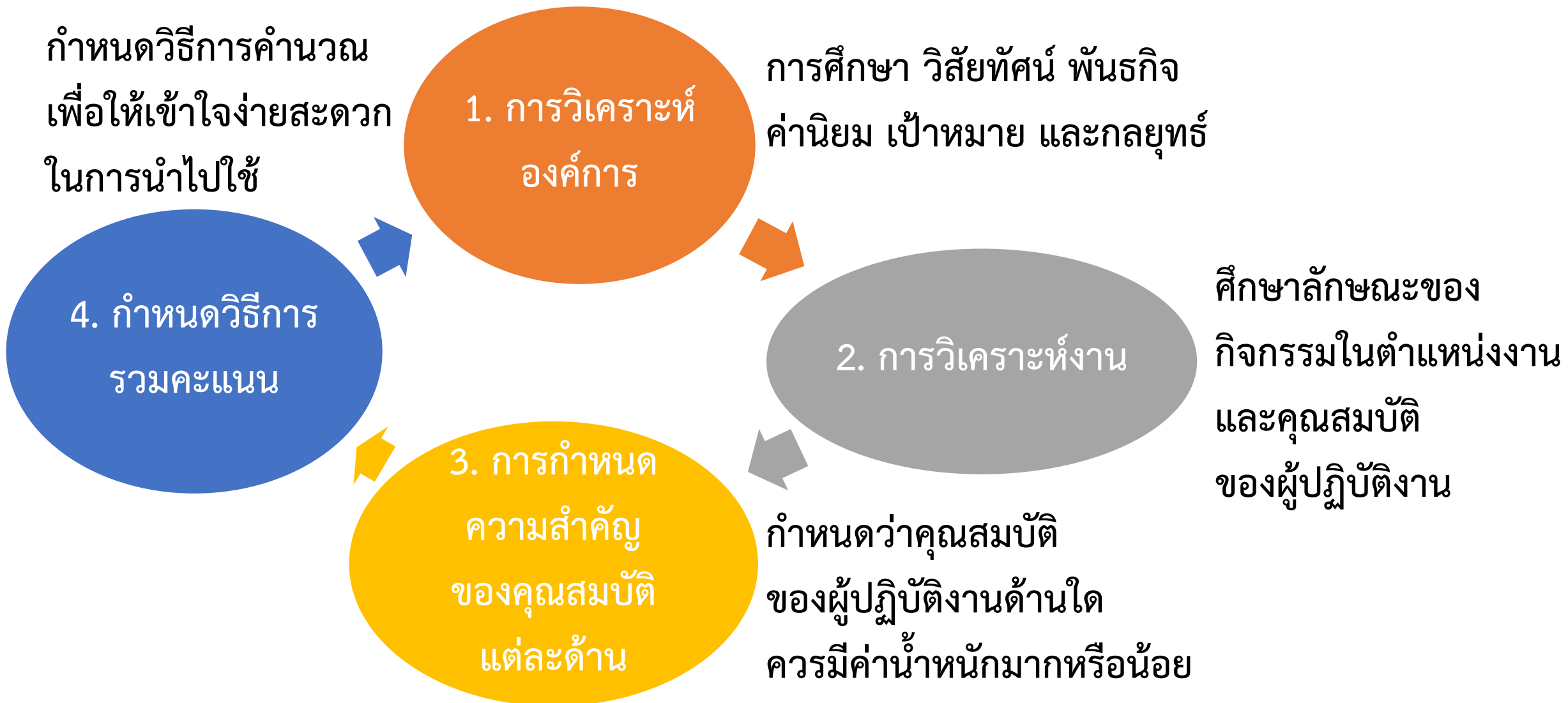
ข้อมูลจากการประเมินของบุคคล

- ข้อมูลจากการประเมินของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า

ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร

- ข้อมูลพฤติกรรมการทำงาน เช่น ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา

การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน



ขั้นตอนในการเขียนเอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. ระบุงานและเลือกวิธีที่ใช้
ในการกำหนดมาตรฐาน

2. กำหนดมาตรฐาน
การปฏิบัติงาน

3. ตรวจสอบหลักฐาน

4. ร่วมกันทำความเข้าใจ
และทบทวนเอกสาร

ขั้นตอนในการเขียนเอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ต่อ)

1. ระบุงานและเลือกวิธีที่ใช้ ในการกำหนดมาตรฐาน

วิธีที่ใช้โดยทั่วไป ได้แก่ การอาศัย
ผลการปฏิบัติงานในอดีต (history
method) ร่วมกับการเปรียบเทียบกับ
ผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นหรือ
หน่วยงานอื่น (comparative method)
แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยกำหนดเป็น
มาตรฐาน

2. กำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงาน

กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน
มีลักษณะทางบวก ลักษณะทางลบ
หรือลักษณะทางศูนย์ ขึ้นอยู่กับ
ความเหมาะสมของตำแหน่งงาน
และองค์การ

ขั้นตอนในการเขียนเอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ต่อ)

3. ตรวจสอบหลักฐาน

ตรวจสอบหลักฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสารหรือหลักฐานการทำงานอื่น ๆ คำสั่ง ระเบียบ

4. ร่วมกันทำความเข้าใจและทบทวนเอกสาร

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหัวหน้างาน ฝ่าย HR พนักงานร่วมกัน ทำความเข้าใจและทบทวนเอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับแต่ละตำแหน่งงาน

ข้อควรคำนึงในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการนำไปใช้



เป็นมาตรฐานของตัวงาน ไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของงาน มาตรฐานมีความเหมาะสม และจำเป็น



มีทางบรรลุได้ ทุกคนสามารถจะปฏิบัติตามมาตรฐานได้ ระบุถึงพฤติกรรมที่วัดได้ มาตรฐานต้องไม่อยู่ในระดับที่สูงจนเกินไป ขณะเดียวกันควรกำหนดมาตรฐานที่ท้าทาย



เข้าใจตรงกัน มีความชัดเจน มาตรฐานเป็นธรรม ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับ ซึ่งมีการร่วมมือกันระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน

ข้อควรคำนึงในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการนำไปใช้ (ต่อ)



มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ กำหนดเป็นจำนวน หรือหน่วยวัด
สามารถประเมินเป็นระดับได้ แสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ



เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหลักฐานที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน
ในองค์กร



มีการใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทุกคนสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น
และผู้ประเมินต้องสามารถตรวจสอบได้

ข้อควรคำนึงในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการนำไปใช้ (ต่อ)



ต้องรักษามาตรฐาน มีการควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรักษา มาตรฐาน รวมถึงการปรับปรุงสิ่งบกพร่องที่ผ่านมา



ทันสมัย ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ ประเมินเป็นประจำ และทบทวนว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานยังสอดคล้องกับสภาพการทำงาน ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). **การบริหารทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.

ชูชัย สมितिไกร. (2556). **การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์. (2545). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สกล บุญสิน. (2560). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. เชียงใหม่: ศูนย์บริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2556). **การประเมินผลการปฏิบัติงานแนวใหม่: ทฤษฎีและปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. (2552). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).

แบบฝึกหัดท้ายบทที่ 2 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จงตอบคำถามต่อไปนี้ โดยเขียนอธิบายรายละเอียด

1. จงอธิบายความหมายของมาตรฐานการปฏิบัติงาน
2. จงอธิบายประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. จงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างมาตรฐานการปฏิบัติงานในอุดมคติและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใช้วัดจริง
4. จงอธิบายแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดมาตรฐานประเมินผลปฏิบัติงาน
5. จงอธิบายขั้นตอนการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม