



เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน คณะกรรมการกำกับ มหวิทยาลัยมหิดล

ปัญญามหิดล
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

รัชพร ราชแพทยาคม, ประภัสสรณ์ ชูช่วยคำ, นงนุช ช้างแก้วมณี, นพรัตน์ นาคไร่ชิง

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ศาลายา

ความสำคัญของผลงานหรือนวัตกรรมที่นำเสนอ

การประเมินผลปฏิบัติงานเป็นการทบทวน การประเมินผลงานของบุคลากร ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรของแต่ละคน โดยกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงานและสิ่งที่เกี่ยวข้องไว้แล้ว ซึ่งในปัจจุบันการประเมินผลปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนในหน่วยงานราชการไม่มีเกณฑ์ที่ชัดเจน บุคลากรเกิดความ รู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลปฏิบัติงาน

การประเมินผลปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของคณะกรรมการกำกับ แม้ว่าจะมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติงานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด คือ ประเมินงานร้อยละ 75 การตรงต่อเวลาร้อยละ 5 และประเมินสมรรถนะร้อยละ 20 แต่ในรายละเอียดการประเมินงานมหาวิทยาลัยมิได้กำหนดเกณฑ์การประเมินที่ ชัดเจน เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงานของแต่ละส่วนงาน ตลอดระยะเวลาที่ มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงจนถึงปีงบประมาณ 2556 เมื่อบุคลากรสายสนับสนุน รับทราบผลการประเมินแล้ว และมีคำถามคณะกรรมการไม่สามารถตอบคำถามได้ ไม่สามารถชี้แจงได้ว่าบุคลากรทำนั้นจะต้องปรับปรุง พัฒนาอะไรบ้าง

ทีมผู้สร้างสรรค์ผลงาน ซึ่งมีบทบาททั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมินมีโอกาส เห็นคะแนนประเมินของบุคลากรสายสนับสนุนทุกคน พบว่า ผลการประเมินมีความ คลาดเคลื่อนอันเกิดจากอคติหรือความคิดเชิงลบและความเข้มงวดที่ต่างกันของผู้ ประเมิน

จุดประสงค์และเป้าหมายของนวัตกรรม

1. จัดทำเกณฑ์การประเมินผลปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ชัดเจน มีมาตรฐานเดียวกัน เที่ยงธรรมและเป็นกลาง
2. ลดความคลาดเคลื่อนของผลการประเมินอันเกิดจากอคติหรือความคิด เชิงลบ และความเข้มงวดที่ต่างกันของผู้ประเมิน

กระบวนการพัฒนานวัตกรรม

ทีมผู้สร้างสรรค์ผลงานศึกษาทฤษฎีการประเมินผลปฏิบัติงาน และ รูปแบบการประเมินบุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและ เอกชนมาวิเคราะห์ กำหนดเป็นเกณฑ์การประเมิน จัดทำแบบบันทึกภาระงาน และมาตรฐานการทำงาน พร้อมทั้งทดลองนำข้อมูลของบุคลากรสายสนับสนุน ทุกประเภทงานมาบันทึก เพื่อปรับปรุงเกณฑ์การประเมินและมาตรฐาน การทำงานให้เหมาะสม เมื่อทดลองและปรับปรุงเกณฑ์การประเมิน แบบบันทึก ภาระงานและมาตรฐานการทำงานเรียบร้อยแล้ว ได้นำส่งเกณฑ์การประเมิน แบบบันทึกภาระงานและมาตรฐานการทำงานให้บุคลากรสายสนับสนุนร่วมกัน พิจารณาปรับแก้/เพิ่มเติม เมื่อผ่านความเห็นชอบจากบุคลากรสายสนับสนุนแล้ว ได้นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาปรับแก้/เพิ่มเติมและ ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ

การกำหนดเกณฑ์การประเมินงาน ทีมผู้สร้างสรรค์นำทฤษฎีการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน และรูปแบบวิธีการที่หลากหลายมาใช้ ได้แก่

1. การใช้แบบสำรวจรายการ มีการกำหนดมาตรฐานภาระงานตามระยะเวลา การทำงานจริงรวมกับความยากง่ายของงาน และให้ผู้รับการประเมินบันทึกข้อมูล ในแบบบันทึกภาระงาน
2. การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ กำหนดให้คะแนนส่วนหนึ่งมาจากการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นการประเมินแบบ กลุ่มงาน
3. การประเมินจากข้อมูลจริง การตรงต่อเวลา ผู้รับการประเมินจะได้คะแนนจาก ข้อมูลจริงในการปฏิบัติงาน

ผลการดำเนินการ/ผลสัมฤทธิ์/ประโยชน์ที่ได้รับ

บทเรียนที่ได้รับ/การนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมินผลปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น คณะฯ นำไปใช้ประเมินผล การปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน โดยเริ่มจากบุคลากรสังกัดสำนักงานคณบดี ซึ่งคณะกรรมการประเมินการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ เนื่องจากผลการประเมิน สะท้อนผลการทำงานของบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และสามารถ ลดความคลาดเคลื่อนอันเกิดจากผู้ประเมินที่มีความเข้มงวดต่างกัน แต่ควรมีการ พัฒนาเกณฑ์การประเมิน ให้ส่งเสริมการดำเนินงานตามเป้าหมายของคณะฯ มาก ยิ่งขึ้น ซึ่งทีมผู้สร้างสรรค์ผลงานพิจารณาเพิ่มตัวชี้วัดอีก 2 ตัวชี้วัด คือ งานพัฒนา โดยแยกสัดส่วนออกจากภาระงานประจำ คงเหลือภาระงาน ร้อยละ 50 งานพัฒนา ร้อยละ 10 ประเมินผลสัมฤทธิ์งานพัฒนา ร้อยละ 10

ผู้รับการประเมินมีความคิดเห็นว่า เกณฑ์การประเมินที่กำหนดขึ้น มีความ ชัดเจนกว่าการประเมินผลการประเมินงานในที่ผ่านมา สามารถสะท้อนภาระงาน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพได้เป็นอย่างดี แต่อยากให้มีการกระจายภาระงานและ ปรับมาตรฐานการทำงานของงานเชิงวิเคราะห์กับงานที่ไม่มีการวิเคราะห์ให้ เหมาะสมขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. (2551). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2547). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
พะยอม วงศ์สารศรี. (2538). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2555). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : ข้าราชการ/พนักงาน มหาวิทยาลัย สายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.. (2551). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : ภาพรวมระบบบริหารผลงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ. สำนักงาน ก.พ..