



ประกาศสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
เรื่อง แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) มีนโยบายให้หน่วยงานภายในจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Manual) เพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจของเจ้าหน้าที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องทราบ เข้าใจ และถือปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในคู่มือดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งจะต้องมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วย หรือให้หน่วยงานได้รับทราบผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน เพื่อประโยชน์ในการแก้ไข/ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน ประชาชน และผู้รับบริการต่อไป สสวท. จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานของ สสวท. โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. หน่วยงานภายในของ สสวท.ทุกหน่วยงาน วิเคราะห์ภารกิจหรืองานที่ได้รับมอบหมายเพื่อจัดทำคู่มือหรือมาตรฐาน โดยเริ่มลำดับจากภารกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกจะต้องมีกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้มาใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ไปจนถึงขั้นตอนภารกิจในทุกกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติ (งานประจำ) เพื่อเป็นเครื่องมือในการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนเท่าเทียมกันและไม่มีการเลือกปฏิบัติ

๒. คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะต้องประกอบด้วย

๒.๑ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

๒.๒ วิธีการปฏิบัติงาน

๒.๓ ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงานที่ระบุระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนชัดเจน

๒.๔ วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม เช่น เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดยละเอียดได้ ดังนี้

๓.๑ เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร และควรใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงแล้วเสร็จ

๓.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดี มากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร

๓.๓ เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงผลของขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติ โดยการใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ เช่น การใช้สีหน้าและน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการระหว่างการรอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงานบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

๔. การรายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานจะต้องมีองค์ประกอบดังนี้

๔.๑ การเปรียบเทียบขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กับการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริง

๔.๒ การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๔.๓ การเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

๕. สสวท. กำหนดนโยบายให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานแล้ว โดยการเปรียบเทียบผลปฏิบัติงานกับคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๖. พนักงานและลูกจ้างทุกคน จะต้องถือปฏิบัติตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ สสวท.เห็นชอบอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นางพรพรรณ ไวยางกูร)

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี