

ผลงานการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อเรื่อง : การวิเคราะห์งานเพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน่วยงานคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อเจ้าของผลงาน : นายณัฐนันท์ ศูนย์จันทา

ตำแหน่ง : นักบริหารงานทั่วไป ชำนาญการ (หัวหน้างานฝ่ายบริหารงานทั่วไป)

สังกัด : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ที่มาและความสำคัญของปัญหา : การวิเคราะห์งานเสมือนเป็นหัวใจของการทำการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นข้อมูลพื้นฐาน จึงต้องนำไปใช้ในกิจกรรมด้านอื่น ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน ยังเป็นการศึกษา และทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานต่าง ๆ ในองค์กร หากเป็นงานใหม่ ที่เพิ่งจัดทำขึ้น หรือสร้าง ขึ้น เราจำเป็นต้องมีการออกแบบงาน (Job Design) ด้วย ทั้งนี้ เพื่อวางแผนเกี่ยวกับความก้าวหน้าของ บุคลากรและป้องกันมิให้บุคลากรเกิดการเบื่อหน่าย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การวางแผนงาน ออกแบบงาน เพื่อให้บุคลากรพึงพอใจในงานและสามารถทำงานอยู่กับองค์กรได้ต่อไปนาน ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ประสิทธิภาพขององค์กรและการวิเคราะห์งานมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Suthar, Chakravarthi, & Pradhan, 2014) และสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า การวิเคราะห์งานที่มีมาตรฐานที่ดี การมีกรอบงานที่มี องค์ประกอบทั้งหมดที่จำเป็น จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงงานของบุคลากร และทำให้บุคลากรเกิดการตัดสินใจ อย่างรอบคอบโดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์งานและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Shoeb, & Saad, 2023) จากการศึกษาภาระงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ภายในหน่วยงาน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปัจจุบันยังมีภาระงานไม่ชัดเจน มาตรฐานของการทำงาน ของพนักงานยังไม่ได้มาตรฐาน เช่น งานประจำที่ได้รับผิดชอบยังไม่แสดงศักยภาพในการลงมือปฏิบัติได้อย่างเต็มความสามารถ ภาระงานบาง งานยังไม่ชัดเจน เป็นต้น ผู้วิจัยจึงศึกษา เรื่อง การวิเคราะห์งานเพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน่วยงาน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ช่วยในการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม แผนงานหน่วยงานและก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีต่อกัน

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ :

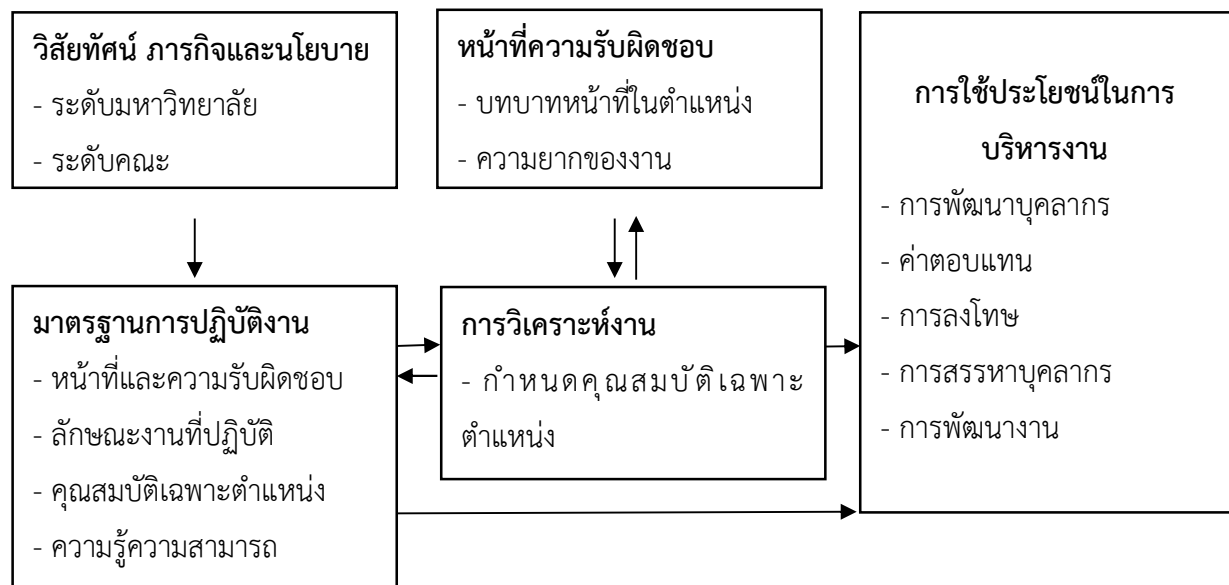
1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาภายในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ภายในหน่วยงานคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์งานในตำแหน่งต่าง ๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ภายในหน่วยงาน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจของคณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

เครื่องมือหรือกิจกรรมที่ใช้ :

1. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน

2. แบบบันทึกสัดส่วนการปฏิบัติงาน เป็นการบันทึกเพื่อแสดงภาระงานหลัก งานรอง และงานที่ได้รับมอบหมายของกลุ่มเป้าหมาย
3. แบบบันทึกการวิเคราะห์งานประจำตำแหน่ง เป็นการบันทึกเพื่อแสดงหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงาน และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งงานของผู้ที่จะสามารถเข้ามาสู่ตำแหน่งงาน
4. ประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่ม เพื่อเสนอแนวทางในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการกิจของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน

กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) :



ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น :

ปัญหภายในการทำงาน พบว่า ด้านงานบริหารทั่วไป กลุ่มผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “...งานบริหารทั่วไป มีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด...” “...ปัญหาอาคารสถานที่และการซ่อมบำรุง เนื่องจากเป็นอาคารที่เก่าและได้รับการจัดการเรื่องงบประมาณน้อยไม่เพียงพอสำหรับการซ่อมบำรุง ครุภัณฑ์ มีอายุการใช้งานนาน ส่งผลให้เกิดการซ่อมบำรุงซึ่งงบประมาณสำหรับการซ่อมบำรุงไม่เพียงพอ...” ด้านงานบริการวิชาการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “...การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาและบุคลากรไม่ทั่วถึง...” ด้านงานศูนย์วิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “...ระบบภายในอาคาร หลังจากได้รับการปรับปรุงระบบไฟฟ้า พบมีปัญหาในหลาย ๆ เรื่องที่ต้องดำเนินการแก้ไข ส่งผลให้การใช้งานอาคารได้ไม่ดีเท่าที่ควร พบปัญหาบ่อยครั้งที่ต้องดำเนินการแก้ไขตลอดเวลา...” “...ครุภัณฑ์วิทยาศาสตร์ และครุภัณฑ์ประจำอาคารมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน เสื่อมสภาพ งบประมาณไม่เพียงพอ...” ด้านงานโรงเรียนการอาหารนานาชาติ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “...บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการร้านค้าไม่เพียงพอ...” “...การประชาสัมพันธ์ยังไม่หลากหลายช่องทาง ยังเข้าไม่ถึงกลุ่มลูกค้าทั่วไป...” “...บุคลากรมีไม่เพียงพอเมื่อรับงานอื่น ๆ เข้ามาอาจต้องปิดการจำหน่ายหน้าร้าน...” และ “...ปัญหาจากการดำเนินงานประจำวันมีเรื่องให้ต้องแก้ไขอยู่ตลอดเวลา...”

ผลการวิเคราะห์งานในตำแหน่งต่าง ๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ภายในหน่วยงาน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่ามีการกำหนดสัดส่วนการปฏิบัติงานของงานหลัก ร้อยละ 60-90 สัดส่วนการปฏิบัติงาน ของงานรอง ร้อยละ 5-30 และสัดส่วนการปฏิบัติงาน ของงานอื่น ๆ ร้อยละ 5-10 ส่วนความยากของงาน พบว่า 1) ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป ระดับชำนาญการ จำเป็นต้องมีการเรียนรู้งานแต่ละตำแหน่งให้เข้าใจและชัดเจน และต้องมีความชำนาญงานในตำแหน่งนั้นๆของผู้ได้บังคับบัญชา และมีความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คือ การบริหารงาน งานธุรการและสารบรรณ การบริการวิชาการ 2) ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ จำเป็นต้องใช้ความละเอียด ความรอบคอบ ในการตรวจสอบด้านการเงินและพัสดุ และมีความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คือ งานการเงินพัสดุ 3) ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ระดับปฏิบัติการ จำเป็นต้องใช้ความละเอียด ความรอบคอบ ในการบริหารหลักสูตร งานบริหารวิชาการ การให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษา และมีความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คือ งานวิชาการ งานกิจการนักศึกษา งานบริการวิชาการ 4) ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับปฏิบัติการ จำเป็นต้องใช้ความละเอียด ความรอบคอบ ในการตรวจสอบด้านแผนของคณะ งบประมาณ และมีความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คือ งานแผนคณะ งานงบประมาณ 5) ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ระดับชำนาญการ จำเป็นต้องให้บริการที่มีความหลากหลายของหน่วยงานภายในและภายนอก และมีความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คือ งานโสตทัศนศึกษา งานประชาสัมพันธ์ 6) ตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ ระดับชำนาญการ จำเป็นต้องมีการเรียนรู้งานแต่ละตำแหน่งให้เข้าใจและชัดเจน และต้องมีความชำนาญงานในตำแหน่งนั้นๆของผู้ได้บังคับบัญชา และมีความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คือ การบริหารงาน งานห้องปฏิบัติการ งานบริการวิชาการ 7) ตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ ระดับปฏิบัติการ จำเป็นต้องใช้ความละเอียด ความรอบคอบ ในการตรวจวิเคราะห์ การให้บริการที่มีความหลากหลายของหน่วยงานภายในและภายนอก การให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษา และมีความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คือ งานวิจัย งานประจำห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ 8) ตำแหน่งนักโภชนาการ ระดับปฏิบัติการ จำเป็นต้องใช้ความละเอียด ความรอบคอบ ในการให้บริการแก่บุคลากรและนักศึกษาทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก และมีความสามารถเฉพาะตำแหน่ง คือ งานควบคุมดูแลห้องปฏิบัติการ และ 9) ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริการ ไม่พบความยากของงาน

การเสนอแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยร่วมกับคณะ ควรกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติที่ดี วิธีการประเมินที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติได้จริงและมีความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันในเชิงปฏิบัติและนำไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน 2) การส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยการจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การประชุม การสัมมนา ตรงตามสายงาน

บทเรียนที่ได้รับ/ข้อเสนอแนะ :

1. หน่วยงานต่าง ๆ ควรมีการเสนอแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเป็นการพัฒนางานทั้งระดับบุคลากรและหน่วยงานต่อไป

2.. ควรพัฒนาบุคลากรตามสายงานให้เข้าใจและสามารถพัฒนางานในสายงานต่อไป เช่น จัดการประชุม การสัมมนาให้ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร เป็นต้น