

แนวทางการประเมินผลและบริหารจัดการ
องค์กรนักศึกษา
ด้วยระบบประกันคุณภาพ

10 มกราคม 2554

รัชชพงษ์ ชัชวาลย์

**หัวหน้างานบริการการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

การประเมินผล

ความจำเป็นในการประเมินผล

1. การประเมินผลเป็นแหล่งข้อมูลในการวางแผน
2. บทบาทด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงาน

ความหมายของการประเมินผล

เป็นกระบวนการที่สอดคล้องแทรกในการวางแผนและบริหารจัดการในทุกขั้นตอนที่ผู้จัดกิจกรรมสามารถนำมาใช้ในการวินิจฉัยตัดสินใจได้ โดยเป็นการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับเป้าหมาย

การประเมินผล

การประเมินผลที่ดีควรประกอบด้วยจุดมุ่งหมาย

1. เพื่อการวางแผนและการกำหนดนโยบาย
2. เพื่อการบริหารจัดการ
3. เพื่อทดสอบผลการปฏิบัติงาน

ประเภทของการประเมินผล

- การประเมินผลก่อนการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินหาข้อมูลพื้นฐานก่อนการปฏิบัติงาน
- การประเมินผลขณะปฏิบัติงาน เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยทำเป็นระยะ
- การประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินว่าโครงการได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้หรือไม่
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลงานหรือผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานว่าได้ผลงานตามที่วางไว้หรือไม่

ประเภทของการประเมินผล

- การประเมินผลความเพียงพอของการปฏิบัติงาน เป็นการวัดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานว่าเพียงพอหรือไม่
- การประเมินประสิทธิภาพ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลงาน
- การประเมินผลกระบวนการ เป็นการศึกษาคูณลักษณะของแผนหรือโครงการว่าสนับสนุนต่อการจัดโครงการอย่างไร เช่น กลุ่มเป้าหมาย ขั้นตอน สภาพการณ์

วิธีการประเมินผล

- ประเมินโดยการศึกษาและวิเคราะห์จากเอกสารและข้อมูลที่มีอยู่
- โดยการศึกษาและวิจัย

เครื่องมือในการประเมิน

- แบบบันทึก
- แบบสัมภาษณ์
- แบบสอบถาม
- แบบทดสอบ

P D C A คือ อะไร

- วงจร PDCA มาจากคำภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ซึ่งต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ได้แก่
- **P - Plan** วางแผน โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ และตั้งเป้าหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลา จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นทั้ง 4 M
- **D - Do** ปฏิบัติ โดยการทำตามเข้าใจ และลงมือปฏิบัติตามแผน
- **C - Check** ตรวจสอบ เพื่อติดตามความคืบหน้า และดูผลสำเร็จของงานเมื่อเทียบกับแผน
- **A - Act** ปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม หากการปฏิบัติเป็นที่น่าสนใจ ก็จัดให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางให้ปฏิบัติต่อไป หากการปฏิบัติมีข้อควรปรับปรุง ให้กำหนดวิธีการปรับปรุงต่อไป

ใน P D C A มี pdca

- หากเราทำกิจกรรมเพียงเรื่องเล็กๆ เช่น จัดกระเป๋า ทำการบ้าน หรือรายงาน เดินทางไปมหาวิทยาลัย กิจกรรมแต่ละอย่าง เรา ก็ใช้เพียงแค่ **PDCA** ธรรมดา แต่บางครั้ง ขั้นตอนต่างๆ ก็ไม่สามารถแยก **PDCA** ออกจากกันได้เด็ดขาด หรือกรณีการ รับผิดชอบงานในขอบเขตกว้าง ใช้ระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน เราจะพบว่าใน **PDCA** ก็ยังต้องมี **pdca** อีก หรือ เรียกง่าย ๆ ว่า ใน **PDCA** ใหญ่ๆ ก็ต้องมี **pdca** ย่อยๆอีก เพื่อให้ งานสำเร็จ

ตัวอย่าง

- นักศึกษาจะซื้อของใช้ภายในบ้าน PDCA ของกิจกรรมการซื้อของ ได้แก่

Plan วางแผน	คิดว่ามีอะไรต้องใช้ สำหรับกี่คน ตรวจสอบว่าของในบ้านมีอะไรเหลืออยู่ เป็นจำนวนเท่าไร ขาดเหลืออะไร (check) จดรายการและจำนวน สิ่งของที่ต้องซื้อ กำหนดสถานที่ เตรียมเงินให้เพียงพอ
Do ปฏิบัติ	ไปที่ร้านค้า ลำดับในการซื้อ ถ้าต้องไปหลายร้าน เลือกเส้นทางที่ไม่ต้องอ้อม ไปอ้อมมา ถ้าต้องยกของเอง เลือกซื้อของที่มีน้ำหนักเบา ก่อน เพื่อจะได้ไม่ต้องยกของหนัก เป็นเวลานาน (plan) แล้ว เดินเลือกซื้อของตามที่จดมา (do) หากพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามแผน เช่น ไม่มีของ หรือมีราคาสูงเกินกว่าที่ ตั้งใจไว้ (check) ให้พิจารณาปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม (act) ก่อนออกจากร้าน ตรวจสอบ ว่าของที่ซื้อ ได้รับครบตามจำนวนและถูกต้องตามที่ ต้องการหรือไม่ สินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์หรือมีตำหนิ คนขายคิดราคาและ ทอนเงินถูกต้องหรือไม่ (check) ถ้าสินค้ามีตำหนิให้เปลี่ยนของหรือถ้าทอน ผิดก็หักทวงให้เกิดความถูกต้อง (act)

ตัวอย่าง (ต่อ)

Check ตรวจสอบ	กลับมาที่บ้าน ตรวจสอบจำนวนเงินที่ใช้ไป ตรวจสอบว่าอะไรบ้างที่ซื้อไม่ได้ตามแผน เช่น ของราคาสูงกว่าที่คิดไว้ ของเปลี่ยนรุ่น เป็นต้น ของอะไรที่ซื้อมาแล้วใช้ไม่ได้ เช่น ซื้อแบตเตอรี่ผิดขนาด
Act ปรับปรุง การ ดำเนิน การให้ เหมาะสม	ความผิดพลาดจากการซื้อของครั้งนี้คืออะไร เช่น ไม่เช็คขนาดของแบตเตอรี่ก่อนออกจากบ้าน ต่อไปต้องตรวจสอบรายละเอียดให้รอบคอบขึ้น แทนที่จะดูแต่รายการกับจำนวน เช่น เบอร์ของสินค้า ว่า เป็นแบตเตอรี่ ขนาด AA หรือ AAA รวมทั้งขยายผลไปยังของอื่นที่ต้องตรวจสอบสเปกด้วย เช่น เบอร์ รหัส รุ่น หน่วยวัด เป็นต้น จดราคาสินค้าที่ซื้อมาเก็บไว้เป็นมาตรฐานสำหรับเปรียบเทียบในการซื้อครั้งต่อไป เพื่อจะได้เตรียมงบประมาณให้เหมาะสม

การนำ PDCA ไปใช้เกิดประโยชน์อย่างไร

● PDCA เพื่อป้องกัน

- การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ
- การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม
- การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็นการนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์

เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน

- เทคนิคการวางแผน **Plan**

การวางแผนที่ดี ควรตอบคำถามต่อไปนี้ได้

- มีอะไรบ้างที่ต้องทำ

- ทำอะไร

- ที่ไหน

- เมื่อไร

- อย่างไร

- โดยใคร

เป้าหมายที่ดี ควรยึดหลัก SMARTER

- **S – specific** ชัดเจน เจาะจง
- **M- measurable** วัดได้ ประเมินผลได้
- **A- acceptable** ผู้ปฏิบัติยอมรับและเต็มใจทำ
- **R- realistic** อยู่บนพื้นฐานความจริง ไม่เพ้อฝัน
- **T- time frame** มีกรอบระยะเวลา
- **E – extending** เป็นเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถ ไม่ใช่ที่เคยทำได้ 10 ก็ตั้งเป้าหมายไว้แค่ 8 หรือแค่ 10 แต่ควรตั้งไว้อย่างน้อยที่สุดก็ไม่ควรต่ำกว่า 11
- **R – Rewarding** คู่กับการปฏิบัติ หมายถึงเป้าหมายที่ทำไปแล้วเกิดประโยชน์คุ้มค่ากับการลงแรงลงเวลาและทรัพยากร

เทคนิคขั้นตอนการปฏิบัติ

● Do

ลงมือทำตามแผนที่วางไว้ อย่างเป็น
ระบบตามขั้นตอน

โดยใช้ **ACTION PLAN**

เทคนิคขั้นตอนตรวจสอบ

Check

- ตรวจสอบวิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติจริง ว่าทำได้ตามแผนหรือไม่
- ตรวจสอบผล ที่ได้ว่าได้ตามเป้าหมายหรือไม่

เทคนิคขั้นตอนการปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม

Act

- หลังจากตรวจสอบแล้ว ถ้าเราทำได้ตามเป้าหมาย ให้รักษาความดีนี้ไว้
- หากตรวจสอบแล้ว พบว่ามีข้อผิดพลาดไม่ว่าในขั้นตอนใดๆ ก็ตาม ให้หาสาเหตุและแก้ไขสาเหตุ
- หาทางปรับปรุง เพื่อให้การปฏิบัติครั้งต่อไปดีขึ้นกว่าเดิม
- จัดทำการประเมินผลโครงการ เพื่อใช้ในการพัฒนางานต่อไป