

เอกสารประกอบการศึกษา: กระบวนการปฏิบัติงานอันทรง

ประสิทธิภาพ

กลุ่มสาระการเรียนรู้: การงานอาชีพ ระดับการศึกษา: มัธยมศึกษาปีที่ 3



ข้อมูลอ้างอิงตามหลักสูตรแกนกลาง

- **สาระที่ 1: การดำรงชีวิตและครอบครัว**
- **มาตรฐานการเรียนรู้ ง 1.1:** มีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทักษะในกระบวนการทำงาน ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะกระบวนการแก้ปัญหา ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทักษะในการแสวงหาความรู้ ตลอดจนมีคุณธรรมและลักษณะนิสัยอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้พลังงาน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม เพื่อการดำรงชีวิตและครอบครัวอย่างยั่งยืน
- **ตัวชี้วัดระหว่างทาง (ง 1.1 ม.3/1):** อภิปรายขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ



นัยสำคัญแห่งเนื้อหาวิชา (Conceptual Framework)

ประสิทธิภาพแห่งการปฏิบัติงาน (Efficiency) พึงนิยามได้ว่าเป็นสถานะแห่งการดำเนินงานอันบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้เป็นบรรทัดฐาน โดยมุ่งเน้นความสำคัญในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (อันได้แก่ ระยะเวลา กำลังคน ทุนทรัพย์ และวัสดุอุปกรณ์) ให้เกิดความคุ้มค่าและอรรถประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ต้องปรากฏสัดส่วนของข้อบกพร่องหรือความสูญเสียในระดับที่ต่ำที่สุด และผลผลิตที่ได้จะต้องดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานเชิงคุณภาพ

เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้อย่างถ่องแท้เชิงวิชาการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาบริบทดังกล่าวควบคู่กับสถานะแห่ง **"ประสิทธิผล" (Effectiveness)** ซึ่งเป็นมาตรวัดความสำเร็จอันเกิดจากการบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้น การปฏิบัติงานอันถือได้ว่าเป็นเลิศอย่างแท้จริง จึงจำต้องประกอบด้วยคุณลักษณะสองประการควบคู่กัน ได้แก่ การมีประสิทธิภาพ (สัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์) และการมีประสิทธิภาพ (ความประหยัดและปราศจากความสูญเสียแห่งทรัพยากร)

การที่จะผลักดันกระบวนการดำเนินงานให้ก้าวเข้าสู่สถานะแห่งประสิทธิภาพในระดับสูงสุดได้นั้น มีความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ที่จะต้องพึงพากระบวนการปฏิบัติงานอันมีระเบียบแบบแผน มีการกำหนดทิศทางและวางแผนงานอย่างรัดกุมรอบคอบ มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเป็นระบบ และประการสำคัญยิ่งคือ การจัดให้มีกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



สาระการเรียนรู้: กระบวนการแห่งการปฏิบัติงานอันทรงประสิทธิภาพ

สรรพกิจทั้งปวงในการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการงานในเคหสถาน (ตัวอย่างเช่น การจัดการสุขาภิบาลภายในที่พักอาศัย) การงานด้านเกษตรกรรม การงานด้านคหกรรมประดิษฐ์ หรือการงานเชิงพาณิชย์กรรม ล้วนมีความจำเป็นต้องพึงพากระบวนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดทอนความซ้ำซ้อนในกระบวนการ และเพื่อป้องกันความผิดพลาดอันอาจเกิดจากความคาดเคลื่อนในการปฏิบัติ

ตามหลักการบริหารจัดการเชิงคุณภาพที่เป็นมาตรฐานสากลและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในทุกแขนงวิชาชีพ กระบวนการอันเป็นรากฐานสำคัญได้แก่ **วงจรคุณภาพแห่งเดมมิง (Deming Cycle หรือ PDCA Cycle)** ซึ่งได้รับการคิดค้นและนำเสนอโดย ดร. วิลเลียม เอ็ดเวิร์ด เดมมิง (W. Edwards Deming) โดยวงจรดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ที่ดำเนินการหมุนวนอย่างเป็นพลวัต ดังรายละเอียดต่อไปนี้:

1. ขั้นตอนการกำหนดทิศทางและวางแผนปฏิบัติการ (Plan)

นับเป็นปัจจัยปฐมบทอันมีความสำคัญยิ่งยวดต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน โดยมีหลักเกณฑ์เชิงวิชาการที่ระบุว่า การวางแผนงานที่มีความรัดกุมย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จล่วงหน้า ขั้นตอนนี้คือกระบวนการกำหนดเป้าประสงค์และยุทธศาสตร์การดำเนินงานล่วงหน้า เพื่อสร้างความเข้าใจอันเป็นเอกภาพในหมู่คณะผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับพันธกิจ วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ และข้อจำกัดทางทรัพยากร

- **ข้อพึงปฏิบัติในกระบวนการนี้ประกอบด้วย:**
 - **การวิเคราะห์ภาระงานและการกำหนดวัตถุประสงค์:** พึงกำหนดเป้าหมายตามหลักการ SMART อันประกอบด้วย ความชัดเจน (Specific) ความสามารถในการวัดผลได้เชิงประจักษ์ (Measurable) ความ

เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Achievable) ความสอดคล้องกับสภาพการณ์จริง (Realistic) และการมีกรอบเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่ชัด (Timely)

- **การจัดทำกรอบระยะเวลา (Timetable):** พิจารณาจัดทำตารางปฏิบัติการหรือปฏิทินแสดงความก้าวหน้า เพื่อระบุจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของแต่ละกระบวนการย่อยอย่างเป็นระบบ
- **การจัดสรรความรับผิดชอบ:** ในกรณีที่เป็นการทำงานแบบพหุภาคี (การทำงานกลุ่ม) จำเป็นต้องมีการกระจายภาระงานโดยพิจารณาจากความเชี่ยวชาญและศักยภาพของแต่ละปัจเจกบุคคล เพื่อดึงทรัพยากรบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- **การเตรียมความพร้อมด้านปัจจัยสนับสนุน:** พิจารณาสำรวจและจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเชิงวิชาการเพิ่มเติมอันเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

2. ขั้นตอนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ (Do)

คือการนำยุทธศาสตร์และแผนงานที่ได้กำหนดไว้ในขั้นปฐมบทมาปรับเปลี่ยนเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ในขั้นตอนนี้ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องบูรณาการความมุ่งมั่น ความวิริยะอุตสาหะ และกลไกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงเข้าด้วยกัน

- **ข้อพึงปฏิบัติในกระบวนการนี้ประกอบด้วย:**
 - **การปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด:** พึงดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยให้ความสำคัญต่อสวัสดิภาพและความปลอดภัยของตนเองรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นวาระแห่งชาติ
 - **การรักษากลไกการสื่อสาร:** ผู้ปฏิบัติงานพึงรายงานความก้าวหน้าแก่คณะทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้กระบวนการดำเนินไปอย่างบูรณาการและมีความสอดคล้องกันอย่างสมบูรณ์
 - **การประยุกต์ใช้ทักษะเชิงปฏิบัติ:** พึงดึงทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคนิค และทักษะการทำงานแบบร่วมมือมาใช้อย่างเต็มขีดความสามารถ
 - **การบริหารจัดการภาวะวิกฤต:** ในกรณีที่ปรากฏเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์หรือความเบี่ยงเบนจากแผนงาน (ตัวอย่างเช่น ความชำรุดของเครื่องจักรกล หรือปัจจัยทางอุทุนิยมวิทยา) ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้วิจารณญาณและทักษะกระบวนการแก้ปัญหาในการคลี่คลายสถานการณ์เบื้องต้น เพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้

3. ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ (Check)

กระบวนการนี้ทำให้กระบวนการเพื่อการจับผิดหรือเพื่อการลงโทษ หากแต่เป็นการ "ตรวจสอบคุณภาพเชิงระบบ" เพื่อประเมินว่าผลผลิตอันเกิดจากการปฏิบัติในขั้นตอนที่ 2 นั้น มีความสอดคล้องและบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ได้ถูกระบุไว้ในแผนงานขั้นตอนที่ 1 หรือไม่ อย่างไร

- **ข้อพึงปฏิบัติในกระบวนการนี้ประกอบด้วย:**
 - **การประเมินความก้าวหน้าตามวาระ:** มีความพึงพอใจจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการแล้วจึงทำการประเมิน ทว่าพึงกำหนดจุดประเมินความสำเร็จ (Milestone) ตามห้วงเวลาที่เหมาะสม
 - **การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์กับเกณฑ์มาตรฐาน:** พึงตั้งข้อสังเกตว่าผลงานเชิงประจักษ์นั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ อัตราการใช้ทรัพยากรเวลาและทุนทรัพย์นั้นเกิดความเบี่ยงเบนเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่
 - **การบันทึกข้อบกพร่องและจุดวิกฤต:** พึงระทำการบันทึกปัญหา อุปสรรค ตลอดจนจุดที่มีการวิเคราะห์พบว่ามีการผลาญทรัพยากรโดยปราศจากความจำเป็น เพื่อใช้เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการแก้ไขขั้นต่อไป

4. ขั้นตอนการปรับปรุงและการกำหนดมาตรฐานใหม่ (Act)

เมื่อผลการประเมินบ่งชี้ถึงข้อบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์แห่งผลผลิต พึงนำข้อมูลดังกล่าวมาตรึงตรองเพื่อค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา (Root Cause) และดำเนินการแก้ไข กระบวนการนี้ได้รับการยอมรับว่าเป็นดัชนีชี้วัดความแตกต่างระหว่างการทำงานระดับวิชาชีพและการปฏิบัติงานทั่วไป เนื่องจากเป็นการมุ่งเน้นความสำคัญของการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพอย่างยั่งยืน

- **ข้อพึงปฏิบัติในกระบวนการนี้ประกอบด้วย:**
 - **การนำเสนอและบังคับใช้มาตรการแก้ไข:** ในกรณีที่ภารกิจยังไม่บรรลุผลเสร็จสิ้น พึงพิจารณาปรับเปลี่ยนระเบียบวิธีปฏิบัติเพื่อครอบคลุมและยกระดับสถานการณ์ให้ดียิ่งขึ้น

- การสถาปนามาตรฐานใหม่เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ: หากปรากฏแน่ชัดว่าความบกพร่องนั้นมีมูลเหตุจากช่องโหว่ในระบบหรือความบกพร่องทางองค์ความรู้ พึงดำเนินการสังคายนากระบวนการ หรือจัดให้มีกระบวนการพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นบรรทัดฐานและข้อพึงระวังสำหรับปฏิบัติการในอนาคต
- การจัดทำเอกสารรายงานผลสัมฤทธิ์: พึงบันทึกรวบรวมกระบวนการทั้งหมด ข้อขัดข้องที่ประสบ และกระบวนการค้นในการคลี่คลายปัญหา เพื่อจัดเก็บเป็นคลังข้อมูลหรือคู่มืออ้างอิงเชิงวิชาการสำหรับบุคลากรรุ่นถัดไป



ทักษะเชิงประจักษ์อันเป็นปัจจัยส่งเสริมประสิทธิภาพแห่งการปฏิบัติงาน

นอกเหนือไปจากการทำความเข้าใจในโครงสร้างของวงจรคุณภาพ (PDCA) แล้ว ผู้ศึกษาจำต้องพิจารณาบูรณาการ "ทักษะทางอารมณ์และสังคม" (Soft Skills) เข้ากับ "ทักษะความรู้เชิงวิชาชีพ" (Hard Skills) ดังประการต่อไปนี้:

1. **ทักษะการบริหารจัดการ (Management Skills):** ครอบคลุมถึงความสามารถในการบริหารเวลา (การพิจารณาลำดับความสำคัญของภารกิจเชิงกลยุทธ์) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการจัดสรรปัจจัยการผลิตให้มีความสมดุลกับปริมาณงาน เพื่อป้องกันสภาวะความขาดแคลนหรือความล้นเหลือของทรัพยากร
2. **ทักษะกระบวนการแก้ปัญหา (Problem-Solving Skills):** ความสามารถในการดำรงไว้ซึ่งความมีสติสัมปชัญญะเมื่อเผชิญกับสภาวะวิกฤต การใช้วิจารณญาณในการสังเกต การวิเคราะห์หาสมุฏฐานแห่งปัญหา ตลอดจนการสรุปและคัดเลือกมาตรการแก้ไขอย่างมีตรรกะและเป็นระบบ
3. **ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration Skills):** การแสดงออกซึ่งการเปิดรับทัศนคติที่แตกต่าง การให้เกียรติและเคารพต่อสิทธิของบุคลากรผู้ร่วมงาน การจัดสรรภาระหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม และการแสดงเจตจำนงในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของส่วนรวม
4. **ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills):** ศักยภาพในการถ่ายทอดทรรศนะ การชี้แจงยุทธศาสตร์ และการรายงานสถานการณ์ปัญหาได้อย่างรัดกุม ตรงประเด็น และเป็นทางการ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการระงับยับยั้งความคลาดเคลื่อนทางความเข้าใจที่อาจสร้างความเสียหายมหาศาล
5. **จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (Work Ethics):** การดำรงตนอยู่ในความสุจริต ความวิริยะอุตสาหะ การรักษากรอบเวลา และประการที่มิอาจละเลยได้ในยุคปัจจุบัน คือ **การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อระบบนิเวศ** (ผ่านการประยุกต์ใช้หลักการ 3R: ลดปริมาณขยะ, นำไปใช้ซ้ำ, นำกลับมาใช้ใหม่) เพื่อให้ผลผลิตแห่งการปฏิบัติงานนั้นสะท้อนถึงความยั่งยืนและมีได้เป็นการเปิดเบี่ยนสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ



กิจกรรมส่งเสริมสัมฤทธิผลทางวิชาการ: กรณีศึกษาเชิงวิเคราะห์

ข้อกำหนดในการปฏิบัติ: ผู้ศึกษาพึงจัดแบ่งกลุ่ม (ประกอบด้วยสมาชิก 4-5 ท่าน) เพื่อดำเนินการ "อภิปรายเชิงวิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอโครงการ" ตามประเด็นที่กำหนดไว้เบื้องล่าง ภายหลังจากการอภิปรายเสร็จสิ้น ให้ประมวลผลสรุปเป็นลายลักษณ์อักษรลงบนกระดาษนำเสนอ และมอบหมายให้ผู้แทนกลุ่มดำเนินการรายงานผลต่อที่ประชุมชั้นเรียน

ข้อมูลสำหรับกรณีศึกษา (Case Study): "สืบเนื่องจากสถานศึกษาได้กำหนดให้มีการจัดกิจกรรมประเพณีการแข่งขันกีฬาภายในประจำปีในเดือนหน้า กลุ่มของผู้ศึกษาในฐานะตัวแทนของห้องเรียน ได้รับการพิจารณามอบหมายให้ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการฝ่ายสร้างสรรค์ โดยมีภารกิจหลักคือ 'การออกแบบเชิงโครงสร้างและการจัดทำซุ้มเชียร์ลีดเดอร์ ตลอดจนอัมจันทร์เชียร์'"

เงื่อนไขและข้อจำกัดทางทรัพยากร:

- โครงสร้างจะต้องประกอบด้วยวัสดุเหลือใช้หรือวัสดุที่ผ่านกระบวนการแปรสภาพเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycled Materials) ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ขององค์ประกอบทั้งหมด
- ได้รับการอนุมัติงบประมาณสนับสนุนจากงบกลางของสถานศึกษาในวงเงินที่จำกัดเพียง 500 บาทถ้วน
- กำหนดให้มีห้วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงานนอกเวลาเรียนตามปกติ วันละ 1.5 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา 10 วันทำการ ก่อนจะถึงกำหนดการจัดงานจริง

ข้อกำหนดในการพิจารณาเชิงวิเคราะห์ (ผ่านการประยุกต์ใช้วงจร PDCA):

1. **การกำหนดทิศทาง (Plan):** * คณะทำงานจะมีกลยุทธ์ในการจัดสรรภาระหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรให้มีความครอบคลุมถึงทุกมิติของการดำเนินงาน (อาทิ ฝ่ายออกแบบโครงสร้าง, ฝ่ายพัสดุและจัดซื้อ, ฝ่ายปฏิบัติการประกอบ, ฝ่ายตรวจสอบบัญชี)?

- จะมีมาตรการบริหารจัดการงบประมาณจำนวน 500 บาทให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุดอย่างไร? ตลอดจนมีแผนในการจัดหาวัสดุเหลือใช้จากแหล่งใดภายในเขตสถานศึกษาหรือบริเวณชุมชนโดยรอบ?
 - จะมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน (Timeline) ในช่วงเวลา 10 วันทำการนี้อย่างไร เพื่อให้บรรลุผลตามกำหนดการโดยมิให้เกิดผลกระทบต่อภาระงานด้านวิชาการตามปกติ?
2. **การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ (Do):** * ในขณะที่มีการดำเนินงานประกอบโครงสร้าง พิจารณาการดำเนินงานว่าจะประสบกับอุปสรรคเชิงปฏิบัติการประการใดบ้าง? (ตัวอย่างเช่น ความคลาดเคลื่อนของบุคลากร, การเสื่อมสภาพของวัสดุประสาน, หรือความไม่ได้ใจของโครงสร้าง)
 - ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องประยุกต์ใช้ "ทักษะทางวิชาชีพ" แขนงใดบ้างเพื่อการก้าวล่วงวิกฤตการณ์ดังกล่าว?
 3. **การตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ (Check):** * คณะทำงานจะมีมาตรการเชิงวิศวกรรมเพื่อใช้ในการตรวจสอบ "ความมั่นคงทางโครงสร้างและมาตรฐานความปลอดภัย" ของอฒันท์เชียร์ในระหว่างกระบวนการประกอบอย่างไร เพื่อป้องกันมิให้เกิดโศกนาฏกรรมแก่ผู้ใช้งานในวันประกอบพิธีจริง?
 - จะมีกลไกในการประเมินและยืนยันอย่างไร ว่าผลงานดังกล่าวมีส่วนของวัสดุรีไซเคิลถึงร้อยละ 70 ตามข้อกำหนดที่ระบุไว้?
 4. **การปรับปรุงและการกำหนดมาตรฐานใหม่ (Act):** * หากตั้งสมมติฐานว่าเมื่อล่วงเลยระยะเวลาไป 1 สัปดาห์ (คงเหลือระยะเวลาปฏิบัติการเพียง 5 วัน) คณะทำงานทำการประเมินผลพบว่ากระบวนการประดิษฐ์วัสดุตกแต่ง (เช่น ดอกไม้กระดาษ) ดำเนินไปอย่างล่าช้าและมีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามกำหนด คณะทำงานจะมีกลยุทธ์ในการ "ระงับเหตุและปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์" อย่างไร เพื่อให้ภาพรวมของโครงการสำเร็จลุล่วงภายในกรอบระยะเวลา?
 5. **ข้อสรุปเชิงสะท้อนความคิด:** * จากกรณีศึกษาเชิงวิเคราะห์ตลอดจนข้อจำกัดอันท้าทายนี้ สามารถอนุมานได้หรือไม่ว่า "การวางแผนงานอย่างเป็นระบบภายใต้กรอบแนวคิด PDCA" มีนัยสำคัญต่อค่านิยมของ "ประสิทธิภาพแห่งการปฏิบัติงาน" ในบริบทของการดำรงชีวิตจริงประการใด?