

標準作業程序 (SOP)

吳清山、林天祐

臺北市立師範學院國民教育研究所暨教育行政與評鑑研究所教授

標準作業程序 (standard operating procedure, 簡稱 SOP) 是指將符合理想或是符合相關規定的實施步驟與重點，加以明確化以及系統化的組織，以做為處理工作依據之一種方法或工具，目的在維持工作品質以及提昇工作品質。

顧客滿意以及通過品質認證是品質管理的兩大策略。顧客滿意是指透過內部及外部顧客的調查，瞭解顧客對於產品或服務項目的滿意程度，藉以做為提昇品質的依據；品質認證是指通過上級機關品質認證、國家品質認證、或是國際組織認可之過程，以建立品質管制的機制。品質認證以建立標準化為主軸，標準化的項目包括設備、功能、時間、流程等方面，目的在建立一致的，對於有經驗者而言，可以做為自我管控的參照點，對於新手而言，可以做為按圖索驥的工具，做好最基本的工作事項與流程。

標準作業程序屬於標準化的一環，重點在於建立完整的工作內容與工作流程的依據，使工作者能夠使用適當的方法、按照步驟來做好該做的事。實際製作的過程包括：（1）分析相關的規定以及理想的原則與作法，做為建立架構的依據；（2）進行工作分析找出工作的要素，如工作目標、工作人員、工作時間、工作事項、注意事項；（3）依據時間先後順序以及工作的邏輯順序，排定工作事項的順序；（4）每工作事項均製作成工作範本，說明工作內容、相關人員（或單位）、工作時間以及注意事項；（5）將以上要素組織完成之後，繪製成流程圖。

一份完整的標準作業程序，必須要記載工作的目標以及範圍、定義、所需要的資源或設備、注意事項、負責人員、實施步驟及關鍵步驟、記錄的事項、相關表格、參考資料等。製作完成之後，必須可以讓一位新任人員能夠馬上進入狀況，才算成功。而標準作業程序的建立，只是最低品質的保證，必須隨著實際工作狀況，不斷加以調整、修正，達到最佳狀態。

在教育行政機關或是學校當中，舉凡人員流動率高、工作內容比較複雜、或是比較具有爭議性的事項，均宜積極製作標準作業流程。人員流動率比較高的工作，因為有了標準作業流程的參考，可以減少新手上路嘗試錯誤造成的；工作內容比較複雜的工作，因為有了比較具體、明確的工作指引，可以避免掛一漏萬所衍生的失誤；比較具爭議性的事項，標準作業程序可以讓工作者思慮夠周詳，減少爭議。

展望未來，在追求創新的世界潮流之下，教育單位要積極思維如何持續提昇品質，而建立標準作業程序是提昇品質的基礎，值得大家共同參與及努力。