

## บทที่ ๕

### สรุป ปัญหา และข้อเสนอแนะ

การปฏิบัติงานงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ โดยในระบบ PDCA มีข้อสรุป ปัญหา และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุป

งานสายสนับสนุนเป็นงานในฝ่ายบริหาร มีงานในสายงานทั้งหมด ๑๐ งาน ประกอบด้วย คือ งานธุรการและสารบรรณ งานบุคลากรและสวัสดิการ งานการเงินและบัญชี งานแผนงานและงบประมาณ งานพัสดุ งานยานพาหนะ งานอาคารสถานที่ งานรักษาความปลอดภัย งานสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ ขอบข่ายในการปฏิบัติงานมีความหลากหลายแต่งานหลักจะเป็นการบริการให้กับครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา และบุคคลภายนอก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสายสนับสนุน คือ การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มี ๓ ปัจจัย คือ คน การปฏิบัติงาน และการบริหารงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสายสนับสนุนมีเทคนิควิธีการพอสรุปได้ คือ

๑. **ผู้ปฏิบัติงาน** ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตัวเองปฏิบัติ มีประสบการณ์ มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงานเพื่อลดความผิดพลาด มีความริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นมิตรที่ดีกับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน นอกจากนี้ต้องมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมีความเสียสละเวลาในการปฏิบัติงาน จึงจะเป็นบุคคลที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน

๒. **มีการวางแผนงานที่ชัดเจน** ในที่นี้งานสายสนับสนุนของวิทยาลัย ได้นำการวางแผนการปฏิบัติงานด้วยระบบ PDCA คือ มีการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง ซึ่งเป็นการสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

๓. **มีการบริหารเวลา** การทำงานทุกครั้งจะเห็นว่างานในสายสนับสนุนจะนำปฏิทินปฏิบัติงานมาใช้เพื่อกระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ให้ทำงานให้ตรงกับเวลาจะได้ไม่เสียสิทธิประโยชน์และสะดวกในการปฏิบัติงาน

**๔. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน** ต้องยอมรับว่าการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน ทำให้ประหยัดเวลาในการติดต่อสั่งการหรือแม้กระทั่ง การรวบรวมข้อมูล ส่งข้อมูล บ้างที่ผู้บริหารข้อมูลจากงานสายสนับสนุน สามารถส่งข้อมูลทั้งหมดผ่าน ระบบ Internet (E-mail) แม้การประชุมในปัจจุบันมีการนำระบบ วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ มาใช้ในการประชุม ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยังส่วนกลาง

**๕. การทำงานเป็นทีม** การร่วมมือร่วมใจเป็นสิ่งที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีผู้นำ ที่ดี มีการยอมรับซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน มีความไว้วางใจกัน มีความจริงใจ ไม่ค้ำคองแต่ประโยชน์ส่วนตนจนทำให้การปฏิบัติงานเสียหาย

การนำระบบวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน หลักการของ PDCA มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

**ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan)** ได้แก่ การเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเป้าหมาย จัดทำแผนตามเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลา งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ และการประเมินผล

**ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินการตามแผน (Do)** ได้แก่ การดำเนินงานต่อเนื่องจากการวางแผน โดยมีการอบรม ประชุมชี้แจง มอบหมายผู้รับผิดชอบ และให้การสนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากร บุคลากร และดำเนินการนิเทศ แนะนำ กำกับ ติดตาม เพื่อให้งานเป็นไปตามแผนที่กำหนด

**ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (Check)** ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติตามแผน โดยจัดให้มีการประเมินผลตามแผนที่กำหนด วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องจากการเปรียบเทียบระหว่างเป้าหมายกับการดำเนินการตามแผน เพื่อจะทราบว่าต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

**ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุงแก้ไข (Act)** ได้แก่ การนำผลการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงแก้ไข และหากผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายก็ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานใหม่ให้เหมาะสมในการวางแผนระยะต่อไป แต่ถ้าผลการประเมินพบว่างานสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ในการวางแผนครั้งต่อไปต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา และจัดทำรายงานไว้เป็นหลักฐาน

การปฏิบัติงานสายสนับสนุน ด้วยระบบ PDCA ของแต่ละสายงานมี ดังนี้

**ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (P-Plan)** แต่ละงานมีการวางแผนการปฏิบัติงานสรุปเป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ ประชุมวางแผนงาน กำหนดเป้าหมาย มอบหมายผู้รับผิดชอบ เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามแผน ติดตามผลและประเมินผล ปรับปรุง และรายงานผลเผยแพร่

## ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติ ( D – Do )

๑. ปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยวางแผนกำหนดการ แยกกิจกรรมที่ต้องกระทำ กำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้

๒. มอบหมายผู้รับผิดชอบ เมื่อรับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน สิ่งสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติทุกคนต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีความเสียสละ และมีจิตใจที่ดีงาม จึงจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

๓. วางแผนการแก้ไขปัญหา อุปสรรค การทำงานงานแต่ละขั้นตอนมักมีปัญหาอุปสรรค ฉะนั้น การปฏิบัติงานหากมีปัญหา ควรมีการประชุมเพื่อหาทางออกให้กับงาน จะทำให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่น

## ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ ( C- Check ) มีการตรวจสอบ ๒ แบบ คือ

๑. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อแจกให้กับผู้รับบริการทุกท่าน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย และตรวจสอบความน่าเชื่อถือในการประเมิน

๒. ประเมินจากการปฏิบัติงานตามสภาพจริง การประชุมหรือหัวหน้างาน ติดตามความก้าวหน้า เมื่อมีปัญหา อุปสรรค ดำเนินการแก้ไขในทันที เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุง (A-Act) งานสายสนับสนุนมีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามระบบ PDCA ทั้ง ๑๐ งาน มีลักษณะคล้ายคลึงกัน สรุปได้ดังนี้

๑. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน หลังจากประเมินผลในขั้นตรวจสอบ ( C-Check ) รวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แปลผลในภาพรวมทั้งหมด มาปรับปรุงการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผน และเป้าหมายที่กำหนดไว้

๒. วางแผนการพัฒนาเมื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นปรับปรุงแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมาย สิ่งที่ต้องทำอีกขั้นหนึ่ง คือ ต้องพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพราะการปฏิบัติงานไม่ควรย่ออยู่กับที่ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

๓. รายงานข้อมูล นำข้อมูลที่ได้รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา และควรนำข้อมูลที่ได้รับจากการพัฒนาเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ

การนำระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการปฏิบัติงานในสายสนับสนุน ทำให้การทำงานเป็นไปตามขั้นตอน หากการปฏิบัติงานเป็นไปตามวงจรคุณภาพที่กำหนด ก็จะทำให้งานบรรลุผล

ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และหากการดำเนินงานเกิดปัญหาหรือสะดุด ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด แสดงว่าการปฏิบัติงานขั้นตอนใดหายไป ต้องทบทวนแก้ไข เพื่องานเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## ปัญหา

ปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานในสายสนับสนุนสำคัญ มีดังนี้

๑. ตัวผู้ปฏิบัติงาน เนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานเกือบทั้งหมดเป็นข้าราชการครู ภารกิจหลัก คือ การสอน ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักบริหารเวลา และต้องเสียสละอย่างสูงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าหากเกิดการผิดพลาดอาจทำให้งานได้รับความเสียหายทั้งสองด้าน ฉะนั้นจึงต้องการวางแผนการทำงานอย่างรอบคอบ
๒. งบประมาณ งานในสายสนับสนุนเป็นงานที่ต้องอาศัยปัจจัยทางการเงินและงบประมาณสูง แต่การจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีมีจำกัดทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความลำบาก ทำให้หลายครั้งงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ เนื่องจากการขาดงบประมาณในการสนับสนุน
๓. การบริหารงาน การบริหารงานบางครั้งไม่เป็นตามระบบที่กำหนดไว้ ภาระงานส่วนใหญ่จะตกอยู่ที่หัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบ หัวหน้างานบางงานไม่ได้กระจายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานทำให้งานเกิดการสะสมและไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

## ข้อเสนอแนะ

๑. เผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรทั้งหมดของวิทยาลัยและฝึกปฏิบัติ เรื่อง “เทคนิคการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ” ระบบ PDCA เพื่อให้ทุกคนคิดเป็น
๒. มีความชัดเจนในการวางแผน กำหนดเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ทำงานเข้าใจตรงกัน
๓. มีความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อไม่ให้เกิดการเกี่ยงกันทำงาน
๔. จัดงบประมาณและอุปกรณ์ให้เพียงพอเพื่อไม่ให้งานหยุดชะงัก
๕. ควรมีการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานและนำข้อมูลไปใช้อย่างจริงจังเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของงานที่ทำ
๖. ควรมีการติดตามงานอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ
๗. ควรนำข้อมูลที่ได้ไปใช้จริง เช่น งานที่ไม่บรรลุเป้าหมายต้องหาวิธีการปรับปรุงแก้ไข และงานที่บรรลุเป้าหมายพัฒนาให้งานดีขึ้น