

บทที่ ๒

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสายสนับสนุน

ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการโดยทั่วไปสิ่งที่มุ่งหวัง คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน งานในสายสนับสนุนก็เช่นกัน มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงค้นหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสายงานสนับสนุน ทั้งในแง่ทฤษฎีจากเอกสาร และจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษาปรากฏว่ามีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับว่าประสิทธิภาพไว้ร่ายท่าน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๕ : ๑๒๐-๑๒๓) กล่าวถึง คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการ ที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการ ในทางปฏิบัติได้ยากมากวิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึง ผลการปฏิบัติที่เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในวงราชการ จะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือ การบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกเกณฑ์ เป็นต้น

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (๒๕๓๘ : ๒) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลผลิตและ ประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

๑. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้รับมาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

๒. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

นันทนา ธรรมบุศย์ (๒๕๔๐ : ๒๕) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุด ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย นั่นก็คือ การลงทุนน้อย แต่ได้ผลตอบแทนมากกว่า ในเชิงเศรษฐศาสตร์อาจเน้นถึงความคุ้มค่าหรือความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้วย

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (๒๕๔๔ : ๑๔๔) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมกับผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

วิทยา ด้านอรรถกุล (๒๕๔๖:๓๔) ได้กล่าว ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แงงาน เวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง คุณภาพ และมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะมีประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัย ๓ ปัจจัย คือ ปัจจัยจากคน ปัจจัยจากการปฏิบัติงาน และปัจจัยจากการบริหารงาน

๑. ปัจจัยจากคน คนที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมีลักษณะ ดังนี้

๑.๑ **ความฉับไว** หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา ๑๐ นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว

๑.๒ **ความถูกต้องแม่นยำ** หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ตลอดจนไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร การต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ

๑.๓ **ความรู้** หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนให้ “**รู้จริง และรู้แจ้ง**” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

๑.๔ ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคอนไข่มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักศึกษามานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า " **ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน** " คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

๑.๖ ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ๆ มุมมองแปลกใหม่ ที่เรียกว่า " **นวัตกรรม** " มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี " **วิสัยทัศน์** " (Vision) ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้เป็นกรอบหรือทิศทางในการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดี ความชอบ หรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี

๒. ปัจจัยจากการปฏิบัติงาน

กาปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ คือ การเรียนรู้เทคนิคหรือกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นการย่นระยะทางของชีวิต ประหยัดเวลา และถึงเส้นชัยได้เร็วกว่า หลายองค์กรเรามักพบว่า บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่เท่ากัน จะเห็นว่าส่วนหนึ่งเกิดจากการมีนิสัยที่ไม่ค่อยเหมาะสมหรือนิสัยที่ไม่ดีในการทำงาน ดังนั้นผู้ที่ปรารถนาความสำเร็จในการทำงานและอยากมีความสุขในการทำงาน จึงควรพัฒนานิสัยที่ดี และมีเทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

๒.๑ รู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติที่ได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะยาว เป้าหมายระยะกลาง และเป้าหมายระยะสั้น การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง " **เปรียบเสมือนเรือที่มีหางเสือ** " ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

๒.๒ รู้จักบริหารเวลา บุญมาก พรหมพ่าย (๒๕๔๑:๑๕) กล่าวถึงความสำคัญของเวลา และการรู้จักบริหารเวลาการบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต เพิ่มความสุข และความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน เทคนิคการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพสามารถกระทำได้ด้วย ดังนี้

๒.๒.๑ ฝึกวางแผนนโยบายเวลา หรือกำหนดตารางเวลาในการทำงาน ว่าในแต่ละวันจะทำอะไรบ้างซึ่งจะทำให้เราสามารถควบคุมเวลาส่วนใหญ่ได้ และเป็นการสร้างวินัยแก่ตนเอง

๒.๒.๒ ควรมีความสุขในสิ่งที่ทำ บันทึกรายการนัดสำคัญๆ หรือกิจกรรมที่จะต้องทำในวันหนึ่งๆ เพื่อเตือนความจำ ป้องกันการลืม หรือความสับสนในการทำงาน อันจะทำให้เสียเวลาโดยใช่เหตุอย่าคิดว่าเราเป็นคนจำแม่น ไม่จำเป็นต้องมีความสุขช่วยจำ แต่ถ้าเรามีงานมาก และมีเหตุการณ์อื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องอีก ย่อมทำให้ลืมงานบางประเด็นที่ต้องทำ สุขุมโน้ตจะช่วยเราได้มาก

๒.๒.๓ จัดลำดับความสำคัญของงานก่อน /หลัง โดยการวิเคราะห์ว่า งานใดสำคัญ และเร่งด่วน ควรดำเนินการก่อน งานใดเป็นงานไม่สำคัญไม่เร่งด่วน เป็นงานเล็กน้อยควรให้ความสำคัญอันดับหลัง

๒.๒.๔ ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน / สั่งงานและ ติดตามงาน เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและผู้บริหารจะได้ประหยัดเวลาในการบริหารงาน เพราะในโลกของความเป็นจริงผู้บริหารจะนั่งประจำที่โต๊ะทำงานน้อย แต่กิจกรรมประจำวันส่วนใหญ่จะเป็นการประชุม เยี่ยมเยียนหน่วยงานเปิด- ปิดงาน ติดต่อประสานงานภายนอกมากกว่า

๒.๒.๕ กำหนดเส้นตาย (Dead Line) ของงาน เป็นการบังคับให้ตนเองต้องทำงานตามเวลาที่กำหนด

๒.๒.๖ จัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้สะดวก เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน เช่น ใช้เทคนิค 5 ส. เป็นต้น เพราะถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานดี หยิบง่าย ใช้คล่อง มองก็งามตาย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เสียเวลาในการทำงาน

๒.๒.๗ หลีกเลี่ยงการผลัดวันประกันพรุ่ง การเลื่อนเวลาที่จะทำบ่อยๆจะทำให้เกิดความเคยชินยังทำให้งานค้างค้ำ เสมือน " ดินพอกหางหมู "

๒.๒.๘ สร้างเวลาที่มีอยู่ทุกที่ ที่มีโอกาสให้คุ้มค่า ไม่ใช่เวลาฟุ่มเฟือยไปกับกิจกรรมที่ไม่เกิดประโยชน์

๒.๓ การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ส่วนหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ คือ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง หรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร ตู้อกความสามารถของตนเอง คิดว่าตนเองมีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าตนหมดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต วิธีสร้างความมั่นใจในการทำงานให้ตนเองดังนี้

๒.๓.๑ ฝึกมองหาข้อดีหรือข้อเด่นและความสำเร็จของตนเอง จะช่วยให้เราภูมิใจตนเอง ความภูมิใจตนเองจะทำให้เราเห็นคุณค่าของตนเอง และจะมีความมั่นใจใน การทำงาน งานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ

๒.๓.๒ เสริมสร้างองค์ความรู้แก่ตนเองให้รอบด้าน หรือที่เรียกว่ามี " ภูมิปัญญา " การเป็นผู้รู้จริงจะทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมทำให้มีความมั่นใจในตนเองสูงขึ้น

๒.๓.๓ หลีกเลี่ยงการตำหนิตนเองในทางลบ เพราะจะทำให้เราขาดความมั่นใจในตนเอง พยายามสร้างมโนภาพในทางบวกให้กับตนเอง

๒.๓.๔ ให้ปรับปรุงรูปลักษณะภายนอกของตนเองเสียใหม่ กล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง และกล้าประเมินตนเองว่าตนบกพร่องในเรื่องใด เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไข แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องไม่ก้าวร้าวผู้อื่นด้วย

๒.๔ มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม หรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จ และความล้มเหลวในการทำงานได้ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักใคร่ในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง จัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันในทีมงานอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารระบบเปิด และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการ ทำงานร่วมกัน การมีทีมงานที่ดี เปรียบเสมือน " วงดนตรีที่มีการประสานเสียงกันเป็นอย่างดี เพลงย่อมมีความไพเราะ " อุปสรรคบางประการที่อาจทำให้การสร้างทีมงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ผู้นำหรือผู้บริหารกำหนดเป้าหมายของงานไม่ชัดเจน ผู้นำเห็นแก่ตัวและชอบนำความดีความชอบของลูกน้องมาเป็นของตน สมาชิกของทีมงานไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ระบบการติดต่อสื่อสารไม่ดี ขาดภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง เป็นต้น

๒.๕ ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คุณธรรมที่สำคัญที่เราสามารถยึดเป็นแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คือ หลักธรรมะที่เรียกว่า " อิทธิบาท 4 " ในการทำงาน คือ ฉันทะ หมายถึง ต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจัง วิริยะ หมายถึง ความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จิตตะ หมายถึง การมีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิ ไม่วอกแวกทำงานผิดพลาดน้อย วิมังสา หมายถึง การทบทวน ตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ ถ้าเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย หรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลัก " ธรรมภิบาล " ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

๒.๖ ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด ที่เรียกว่า . Action Man . อย่ายึดติดกับคนประเภท " ชอบพูดมากกว่าทำ " (Talk Man) เพราะมีสุภาษิตกล่าวไว้ว่า " คนที่พูดเก่งที่สุด

มักเป็นคนที่กระทำน้อยที่สุด " (The greatest talkers are always the least doers.) เนื่องจากพูดง่ายกว่าการกระทำ ดังนั้นถ้าองค์กรมีแต่พวกชอบพูด และบางครั้งก็ชอบพูดไม่สร้างสรรค์ ก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้

๒.๗ รู้จักกระตุ้นเตือนตัวเอง หรือสร้างแรงจูงใจภายใน ให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยมี ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงาน และองค์กรที่ทำงานอยู่ให้คิดอยู่เสมอว่า " องค์กรเปรียบเสมือนบ้านของเรา "

๒.๘ ปรับทัศนคติ และค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่

๓.๙ สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นการสร้างมิตรไมตรีต่อกัน" เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ดังนั้นเราต้องเริ่มต้นที่ตัวเราจากการสนทนาหรือทักทายกับผู้อื่นก่อน ฝึกเป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือ " ให้ " มากกว่า " รับ " รู้จัก " ให้อภัย " และ " รู้จักลืม " ความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

๓. ปัจจัยจากการบริหารงาน เทคนิคในการบริหารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ได้เสนอแนวทางที่ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จในโลกของการบริหารอย่างแท้จริง จากการจัดจ้ดการกับ 3 สิ่ง คือ

๓.๑ การจัดการกับตนเอง โดยเริ่มต้นที่การรู้จักวิเคราะห์ตนเอง เปิดใจยอมรับจุดอ่อน จุดแข็ง ของตน เพื่อหาทางแก้ไขข้อเสียที่ไม่ดี โดยค่อยๆลด ละ หรือเลิกนิสัยเดิมทีละน้อยๆ จนเลิกได้ในที่สุด เช่น รู้จักศักยภาพทางความรู้ ความสามารถ ทักษะของตน รู้ฐานะทางการเงินของตนว่า มีหนี้สินหรือไม่ เพียงใด หลังจากวิเคราะห์ตนเองแล้ว ต้องยอมรับจุดอ่อนของตน และสร้างเสริมนิสัยใหม่ เพื่อจะได้เป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่

๓.๑.๑ การทำงานเชิงรุก คือ การทำงานที่มุ่งไปข้างหน้า โดยใช้วิจารณ์ญาณของตน ทำงานเชิงป้องกันไว้ก่อน ที่จะเกิดปัญหา

๓.๑.๒ เริ่มต้นการทำงานทุกอย่างด้วยการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์เสมอ เพราะจะทำให้เห็นทิศทางในการทำงานและวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น

๓.๑.๓ จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน เพื่อไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมาย

๓.๑.๔ คิดแบบ ชนะ - ชนะ คือการสร้างทัศนคติให้ทุกฝ่ายในองค์กรเป็นผู้ชนะด้วยกัน ไม่ใช่ " ชนะ - แพ้ " จะยิ่งทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร

๓.๑.๕ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยเฉพาะต้องเข้าใจพฤติกรรม และความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาเสียก่อน เพราะผู้บริหารต้องอาศัยบุคคลเหล่านั้นทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

๓.๑.๖ การประสานความคิดและความแตกต่างระหว่างกันในองค์การให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อสร้างพลังในองค์การให้ร่วมกันพัฒนาและฝ่าฟันอุปสรรค

๓.๑.๗ ความสามารถควบคุมตนเอง โดยเฉพาะการคุมอารมณ์ ผู้บริหารที่ดีจะต้องควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้ และคำนึงถึงผลกระทบของภาวะอารมณ์ตนเองที่อาจจะเกิดกับผู้อื่นอยู่เสมอ

๓.๒ การจัดการกับคนในองค์การ ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงคนในองค์การ โดยเริ่มต้นจากการเข้าใจธรรมชาติของคน นิสัยใจคอพื้นฐาน และความต้องการเสียก่อน เมื่อเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การแล้ว ผู้บริหารต้องรู้จักใช้แรงจูงใจ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องใช้หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การกระจายงาน การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ตลอดจนงานการกำกับติดตามควบคุมงานอยู่ห่างๆ

๓.๓ การจัดการกับงาน ผู้บริหารต้องรู้จักใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์องค์การ บริหารองค์การ โดยเน้นคุณภาพเป็นหลัก หรือการนำเอกหลักการบริหารคุณภาพมาใช้ ปรับปรุงระบบการทำงานแบบใหม่ จัดคนให้เหมาะกับงาน วางแผนการจัดสรรและควบคุมงบประมาณ การจัดระบบอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องปรับองค์การไปสู่ " **องค์กรแห่งการเรียนรู้** " โสภณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (๒๕๔๓ :๔๗) ได้ สรุปว่า " องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่บุคคลภายในองค์กรได้ทำการเพิ่มพูนความรู้ สมรรถภาพ ศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสรรค์ผลผลิตและอนาคตที่ดีแก่องค์กร โดยเน้นการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งเสริมสนับสนุนการคิดใหม่ๆที่ได้จากการเรียนรู้และนำมาใช้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ในองค์กร"

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการปฏิบัติงานที่จะมีประสิทธิภาพ ต้องมีเทคนิคในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ทั้งผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขในการทำงาน ให้ถือว่างานคือ ชีวิตจิตของคน เพราะงานเป็นกุญแจที่จะนำไปสู่ความสุข กำลังใจ ความหวัง และพลังในการทำงานให้องค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ เมื่อองค์กรมีประสิทธิภาพ องค์กรจะมีอยู่รอด และเติบโตก้าวหน้าจะเป็นตัวทำให้องค์กรเข้มแข็งมั่นคงนั่นเอง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสายสนับสนุน

สำหรับงานสายสนับสนุน ฝ่ายบริหาร วิทยาลัยนาฏศิลป์อ่างทอง มีแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ พอสรุปในแต่ละงานได้ดังนี้

๑. งานบุคลากรและสวัสดิการครู : ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจในขอบข่ายของงานปฏิบัติ ศึกษากฎระเบียบ วิธีการ ขั้นตอนดำเนินการให้ชัดเจนแม่นยำ เป็นกัลยาณมิตร คำนึงสิทธิประโยชน์ของทุกคน มีปฏิทินปฏิบัติงาน มีคู่มือปฏิบัติงาน ประสานงาน และประชาสัมพันธ์

๒. งานการเงินและบัญชี : งานจะมีประสิทธิภาพหัวใจสำคัญ คือ ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะผู้ปฏิบัติงานที่ดีต้องฉับไว แม่นยำ มีประสบการณ์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน งานจะมีประสิทธิภาพที่ดีต้องตั้งเป้าหมายในการทำงาน และรู้จักบริหารเวลา และการนำระบบ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน

๓. งานแผนงานและงบประมาณ : ศึกษาขอบข่ายของงานที่ชัดเจน มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เสียสละเวลาในการปฏิบัติงาน และใช้หลักการตามวงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีม

๔. งานประชาสัมพันธ์ : ศึกษาการใช้อุปกรณ์สื่อเทคโนโลยี มีความคิดสร้างสรรค์ ติดตามข้อมูลข่าวสาร ทันสมัยทันเหตุการณ์ สิ่งสำคัญประชาสัมพันธ์ต้องเสียงดังฟังชัดใช้ภาษาถูกต้อง ข้อมูลถูกต้องชัดเจน และประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก

๕. งานธุรการและสารบรรณ : ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานมี ๒ ประการ คือ ผู้ปฏิบัติที่มีหัวใจบริการ งานเอกสารที่เป็นระบบ ตามหลักกิจกรรม ๕ ส โดยอาศัยหลักการปฏิบัติงาน ระบบ PDCA

๖. งานพัสดุ : ใช้ระบบ PDCA มาปฏิบัติงาน โดยมีการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และปรับปรุง

๗. งานยานพาหนะ : ความพร้อมของยานพาหนะประสิทธิภาพของพนักงานขับรถ และการบริหารจัดการงานยานพาหนะ

๘. งานอาคารสถานที่ : งานจะมีประสิทธิภาพ ต้อง ๓ พร้อม คือ อาคารสถานที่พร้อม อุปกรณ์พร้อม และคนงานพร้อม

๙. งานรักษาความปลอดภัย : วางแผนป้องกัน มาตรการเข้มงวด และกวดขันการปฏิบัติงาน

๑๐. งานสารสนเทศ : มีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย มีฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน สรุปได้ว่างานในสายสนับสนุน แต่ละงานมีเทคนิคในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานแตกต่างกันออกไปแต่มีบางส่วนมีความคล้ายคลึงกันพอสรุปได้ ดังนี้

๑. ผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตัวเองปฏิบัติ มีประสบการณ์ มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงานเพื่อลดความผิดพลาด มีความริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นมิตรที่ดีกับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน นอกจากนี้ต้องมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีความเสียสละเวลาในการปฏิบัติงาน จึงจะเป็นบุคคลที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน

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

๓. มีการบริหารเวลา การทำงานทุกครั้งจะเห็นว่างานในสายสนับสนุนจะนำปฏิทินปฏิบัติงานมาใช้เพื่อกระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ให้ทำงานให้ตรงกับเวลาจะได้ไม่เสียสิทธิประโยชน์ และสะดวกในการปฏิบัติงาน

๔. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องยอมรับว่าการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน ทำให้ประหยัดเวลา ในการติดต่อสั่งการหรือแม้กระทั่ง การรวบรวมข้อมูล ส่งข้อมูล บ้างที่ผู้บริหารข้อมูลจากงานสายสนับสนุน สามารถส่งข้อมูลทั้งหมดผ่าน ระบบ Internet (E-mail) แม้การประชุมในปัจจุบันก็ใช้ ระบบ วีดีโอ คอนเฟอเรนซ์ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปยังส่วนกลาง

๕. การทำงานเป็นทีม การร่วมมือร่วมใจเป็นสิ่งที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีผู้นำที่ดี มีการยอมรับซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน มีความไว้วางใจกัน มีความจริงใจ ไม่ค่านิ่งแต่ประโยชน์ส่วนตนจนทำให้การปฏิบัติงานเสียหาย

การเทคนิคที่จะทำให้งานในสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพทั้ง ๕ ประการ จะทำให้การปฏิบัติงานในสายสนับสนุนดียิ่งขึ้น ประสบความสำเร็จ และมีความมั่นคง เมื่อสายงานสนับสนุนมีประสิทธิภาพพร้อมให้การสนับสนุนงานของวิทยาลัย ให้มีความก้าวหน้ามั่นคงต่อไป