

## บทที่ ๔

### การปฏิบัติงานในสายสนับสนุน ด้วยระบบ PDCA

การนำระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในงานสายสนับสนุน ฝ่ายบริหาร วิทยาลัยนาฏศิลป์ อ่างทอง เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในแต่ละงานได้เสนอความคิดเห็น สรุปตามขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (P-Plan )** มีการวางแผนในการปฏิบัติงานสรุปได้ ดังนี้

**๑. ประชุมวางแผนงาน** ( การกำหนดว่ามีอะไรต้องทำบ้าง ) การประชุมเป็นการเตรียมการทำงานที่จะทำให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพในประชุมวางแผนงาน ต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่จะทำงานให้ชัดเจน แนวทางการดำเนินงานทำอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาในการทำงาน และต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง มีการกำหนดการประเมินผล ติดตามผล รวบรวมข้อมูลอย่างไร เพื่อง่ายในการดำเนินการ

**๒. กำหนดเป้าหมาย** (เป้าหมายคืออะไร) เป็นการกำหนดทิศทางการทำงานที่ให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือนโยบายของการปฏิบัติงานในสายงาน และองค์กร

**๓. มอบหมายผู้รับผิดชอบ** ( ใครทำและทำอะไร ) เป็นการกำหนดผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน กล่าวง่ายๆ คือ การใช้คนให้ตรงกับงาน จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**๔. เตรียมวัสดุอุปกรณ์** (ต้องใช้อะไรบ้าง) เป็นการกำหนดงบประมาณ ว่ามีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง เช่น ต้องซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่จำเป็นในงาน โดยคำนึงถึงความพอเพียง ความเหมาะสม และคุ้มค่า

**๕. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน** (ระยะเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอนใช้เวลาเท่าไร) การกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพ เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่างานใดควรจะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นเมื่อไร อะไรควรทำก่อน อะไรควรทำที่หลัง สามารถติดตามงานให้เป็นไปตามเป้าหมายด้วยกำหนดเวลา

**๖. ปฏิบัติงานตามแผน** (ทำอย่างไร ทำเมื่อใด ทำที่ไหน มีขั้นตอนอย่างไร ) มีการกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติให้ชัดเจน

**๗. ติดตามผลและประเมินผล** (มีการติดตามและประเมินผลอย่างไร) มีการกำหนดรูปแบบการติดตามผล และประเมินผลไว้ล่วงหน้า เพื่อสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล

๙. **ปรับปรุง และรายงานผลเผยแพร่**(ควรปรับปรุงอะไรบ้าง และ รายงานผล เผยแพร่ให้ใคร ได้รับทราบ) หากงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ควรดำเนินการแก้ไขอย่างไร เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ และได้ผลตามเป้าหมายที่ต้องการ สำหรับการรายงานผลใครเป็นผู้ที่ต้องรับรู้การทำงานในครั้งนี้นี้บ้าง ทำให้เกิดการเผยแพร่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติ ( D – Do )** แต่ละงานมีแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

**๑. งานบุคลากรและสวัสดิการครู :** จัดทำปฏิทินงาน เผยแพร่ให้ทุกคนถือปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าใจงานเป็นอย่างดีพร้อมให้คำแนะนำ ใช้การประชาสัมพันธ์ทุกวิถี ประชุมเพื่อปรึกษาปัญหา อุปสรรค และแก้ไขปัญหาคืออุปสรรค

**๒. งานการเงินและบัญชี :** การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ลงมือปฏิบัติตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการแก้ไขก่อนการลงมือปฏิบัติ

**๓. งานแผนงานและงบประมาณ :** เข้าใจขอบข่ายของงาน เสียสละเวลา ดำเนินการตามปฏิทิน ปฏิบัติงานแผนปฏิบัติการประจำปี แผนปฏิบัติราชการและแนวทางของแผนกลยุทธ์พัฒนามหาวิทยาลัยและความต้องการของบุคลากร มีแบบฟอร์มครบถ้วนสามารถใช้ได้จริง ประชุมผู้เกี่ยวข้อง ประสานงานด้วยมิตรภาพ ติดตามประเมินผล เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคสอบถามผู้รู้เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ

**๔. งานประชาสัมพันธ์ :** มอบหมายหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ กำหนดเวลาในการทำงานตามปฏิทินและปฏิบัติตาม ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

**๕. งานธุรการและสารบรรณ :** ปฏิบัติงานตามหลักกิจกรรม ๕ ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย

**๖. งานพัสดุ :** ปฏิบัติงานตามแผน สำรวจความต้องการของบุคลากร จัดซื้อ/จัดจ้าง ตามระเบียบวัสดุ ครุภัณฑ์ ดูแลรักษา ซ่อมบำรุงให้พร้อมกับการใช้งานเสมอ

**๗. งานยานพาหนะ :** สร้างพนักงานขับรถที่มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบรถยนต์ให้พร้อมการใช้งานและบริหารจัดการการใช้รถอย่างมีประสิทธิภาพ

**๘. งานอาคารสถานที่ :** ยึดหลัก “ต้อง ๓ พร้อม” คือ อาคารสถานที่พร้อม อุปกรณ์พร้อมและ ปฏิบัติงานพร้อม

๙. **งานรักษาความปลอดภัย** : ปฏิบัติงานตามแผน มีปัญหาต้องแก้ไข กำหนดมาตรการในการรักษาความปลอดภัย และควบคุมให้เป็นไปตามมาตรการอย่างเคร่งครัด

๑๐. **งานสารสนเทศ** : กำหนดเป้าหมายในการเก็บข้อมูล มอบหมายงาน กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และมีมาตรการแก้ไขปัญหาหากไม่ได้ข้อมูล

งานในสายสนับสนุน สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต้องปฏิบัติดังนี้

๑. ปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยวางแผนกำหนดการ แยกกิจกรรมที่ต้องกระทำ กำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้

๒. มอบหมายผู้รับผิดชอบ เมื่อรับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน สิ่งสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติทุกคนต้องมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีความเสียสละ และมีจิตใจที่ดีงาม จึงจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

๓. วางแผนการแก้ไขปัญหา อุปสรรค การทำงานงานแต่ละขั้นตอนมักมีปัญหาอุปสรรค ฉะนั้น การปฏิบัติงานหากมีปัญหา ควรมีการประชุมเพื่อหาทางออกให้กับงาน จะทำให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่น

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ ( C- Check ) งานสายสนับสนุนมีแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. **งานบุคลากรและสวัสดิการครู** : ใช้วิธีการประเมินความพึงพอใจ และประเมินผลตามสภาพจริง

๒. **งานการเงินและบัญชี** : ตรวจสอบ และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามกำหนด

๓. **งานแผนงานและงบประมาณ** : มอบหมายผู้รับผิดชอบ รวบรวมข้อมูล รายงานผล และตั้งคณะกรรมการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ให้เป็นไปตามเป้าหมายในการเบิกจ่าย หากเกิดปัญหาอุปสรรค แก้ปัญหาแบบมิตรภาพ

๔. **งานประชาสัมพันธ์** : ติดตามผลการปฏิบัติงานให้ได้ตามที่กำหนด ประเมินผลความพึงพอใจ และประเมินความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

๕. **งานธุรการและสารบรรณ** : ผู้ปฏิบัติงานต้องติดตาม วัด และทบทวน เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินการ คือเปรียบเทียบความสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรแนวโน้มของผลการดำเนินงาน และปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

๖. **งานพัสดุ** : การดำเนินการต้องติดตามการตรวจสอบและการประเมินปัญหาควบคุมไปกับการดำเนินงานขั้นตอน

๗. **งานยานพาหนะ** : ประเมินผลความพึงพอใจทุกครั้งเมื่อมีการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ พนักงานขับรถ การดูแล รักษายานพาหนะ และ การบริหารจัดการ ประมวลผล สรุปรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

๘. งานอาคารสถานที่ : มีการประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินการ และประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประมวลผล สรุปและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา

๙. งานรักษาความปลอดภัย : ตรวจสอบการดำเนินการทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัด และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๑๐. งานสารสนเทศ : ประชุมผู้ปฏิบัติงานสรุปงานติดตามความก้าวหน้า มีปัญหา ระดมสมอง เพื่อแก้ไขปัญหาคูสมรรถ และปรับปรุงให้เป็นไปตามเป้าหมาย

สรุปภาพรวมของการตรวจสอบ ( C-Check ) มีการตรวจสอบ ๒ แบบ คือ

๑. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการทำแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อแจกให้กับผู้รับบริการทุกท่าน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย และตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือในการประเมิน

๒. ประเมินจากการปฏิบัติงานตามสภาพจริง การประชุมหรือหัวหน้างาน ติดตามความก้าวหน้า เมื่อมีปัญหา อุปสรรค ดำเนินการแก้ไขทันที 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 ก็จะทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และหากการดำเนินงานเกิดปัญหาหรือสะดุด ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด แสดงว่าการปฏิบัติงานขั้นตอนใดหายไป ต้องทบทวนแก้ไข เพื่องานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น