

การปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร*

ภาวดี อันติมานนท์**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพสูง เพราะบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูง ได้รับการอบรม พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ ปริมาณงานที่ได้นอกเหนือจากภารกิจหลักมีมาก บุคลากรไม่เพียงพอ วัสดุ อุปกรณ์ มีสภาพเก่า ชำรุด ไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคลากร

คำสำคัญ : ปรับปรุง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทนำ

การพัฒนาประเทศในปัจจุบันอยู่ในยุคของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน โดยมีการปรับแนว นโยบายของการพัฒนาประเทศมาเป็นการพัฒนาแบบองค์รวม เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา จุดมุ่งหมายของการพัฒนา คือ การเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของคนในสังคมให้สามารถพึ่งพาตนเองได้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในที่สุด อันนำไปสู่การมุ่งเน้นการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพของคนจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะในหน่วยงานที่เป็นกรให้บริการด้านการศึกษา การปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการศึกษาเป็นการสร้างคนไปยังทุกภาค

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ส่วนของการสร้างงาน การเพิ่มผลผลิตอันเป็นที่มาของรายได้ของประเทศ ส่งผลถึงการพัฒนาประเทศในระยะยาว และการก้าวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ บุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ชลิตา สรมณี (2555, หน้า 5) สรุปไว้ว่า เมื่อกล่าวถึงการพัฒนามนุษย์ ในสังคมเรามักจะใช้คำว่า "การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์" (Human Development) ทั้งนี้เนื่องมาจากการพิจารณาเป็นไปตามแนวเศรษฐศาสตร์ว่ามนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งในจำนวนทรัพยากร

อื่นๆ ที่จำเป็นต้องมีและต้องใช้ให้ บังเกิดผลในการเติบโตทางเศรษฐกิจ (นักเศรษฐศาสตร์จะกล่าวว่าทรัพยากรมนุษย์นั้นสำคัญมาก หรือสำคัญที่สุด)

บรยองค์ โตจินดา (2543, หน้า 191) สรุปไว้ว่า เป้าหมายสูงสุดของการบริหารงาน คือ การนำเอาทรัพยากรอันประกอบไปด้วย คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ไปดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ในบรรดาปัจจัยเหล่านี้ต้องยอมรับว่า คนเป็นปัจจัยสำคัญยิ่ง ความจำเป็นในการพัฒนาคนนับวันจะปรากฏเด่นชัดและทวีความสำคัญยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในสภาพปัจจุบันที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการพัฒนาคนให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงนั้นกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญของการพัฒนาองค์กร

Robbin และ Coulter (อ้างถึงใน ตุลา มหาพสุธานนท์, 2554, หน้า 49) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตออกมามากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน, เงิน, วัสดุสิ่งของ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้า หมายความว่า องค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว ในขณะที่เดียวกันหากผลผลิตที่ได้ออกมาใช้ทรัพยากรที่น้อยหรือประหยัดที่สุด ก็หมายความว่า องค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน

Cascio (อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2552, หน้า 167) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องการความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคลหรือกลุ่ม โดยผู้บริหารจะต้องให้ข้อมูลย้อนกลับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างทันทั่วถึง

ธานีทร์ สุทธิกฤษ (2543) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามความเห็นของพนักงานฝ่ายการพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ผณิพันธ์ โตจินทร์ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 1 กองตำรวจสันติบาล 2 ผลการวิจัยสรุปว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองกำกับการ 1 กองตำรวจสันติบาล 2 โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงกว่ามาตรฐาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี คือ วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนาม ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1. วิธีวิจัยเอกสาร เป็นการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา บทความทางวิชาการ ต่างๆ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ "ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ" ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนจากหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ หัวหน้ากลุ่มบริหารการศึกษา หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และศึกษานิเทศก์

การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ จึงใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาหาข้อสรุปอย่างมีระบบ มีเหตุผลและอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพสูง เพราะบุคลากรส่วนใหญ่เป็นศึกษานิเทศก์ มีการศึกษาในระดับสูง มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน มีการอบรม และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการทำงานเป็นทีม บุคลากรในหน่วยงานประสานงานร่วมมือกันทำงานจนทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร คือ งานที่ได้รับมอบหมายที่นอกเหนือจากงานภารกิจหลักมีมาก ทำให้มีเวลาในการปฏิบัติงานในภารกิจหลักลดน้อยลง อัตรากำลังไม่สมดุลกับปริมาณงานที่มีมาก วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ มีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการ และมีสภาพเก่า ชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับขั้นตอน ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างและมองว่าเป็นเรื่องยุ่งยากและเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นศึกษานิเทศก์ มีระดับการศึกษาสูง มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ได้รับการอบรม และพัฒนาความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงขาดปัจจัย

ทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และ อัตรากำลังที่ยังไม่สมดุลกับปริมาณงานที่มาก ทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ผู้บริหารสำนักการศึกษาและผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานคร ควรจัดสรรกรอบอัตรากำลังให้สมดุลกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย จัดสรรงบประมาณการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อความต้องการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพและมีความรู้เพิ่มขึ้นทันสมัยอยู่เสมอ และนอกเหนือจากการฝึกอบรม ควรมีการสับเปลี่ยนหน้าทำงาน หรือ การมอบหมายโครงการพิเศษให้ทำ เพื่อเป็นการฝึกฝนและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน อีกด้านหนึ่ง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรอีกด้วย

บรรณานุกรม

- เจษฎา นกน้อย. (2552). แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลิตา ธรรมณี. (2555). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PA 601/PA 701 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการวิจัยประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: พี เอ็น เค แอนด์ สกายพรีนติ้งส์.
- ธานินทร์ สุทธิบุญชู. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น (1977).
- ผณิพันธุ์ โตจันทร์. (2544). การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 1 กองตำรวจสันติบาล 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.