

## ปลดล็อกศักยภาพองค์กร: ยกกระดับการทำงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

Unlock organizational potential: Raise the level of general administrative work

นางสาว กุสุมล โตศักดิ์

กองการแพทย์ทางเลือก กรมแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

อีเมล: kusumon\_ts@hotmail.com

### บทนำ

ในโลกที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน องค์กรต่างๆ ล้วนแสวงหาหนทางพัฒนาศักยภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ทว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มักถูกมองข้าม ถูกมองเป็นเพียงแผนกสนับสนุน บทความนี้มุ่งเน้นไปที่ การอธิบายบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของฝ่ายบริหารงานทั่วไป พร้อมเสนอแนวทางการพัฒนา ยกกระดับการทำงาน ปลดล็อกศักยภาพขององค์กร ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ในแง่มุมต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนการทำงาน of แผนกอื่น ๆ การขับเคลื่อนกลไกการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหา และการสนับสนุนสู่เป้าหมาย

### ขับเคลื่อนกลไกการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญขององค์กร ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของแผนกต่าง ๆ เปรียบเสมือนฟันเฟืองที่ขับเคลื่อนกลไกให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ขับเคลื่อนกลไกการทำงานขององค์กรให้ราบรื่น มีประสิทธิภาพ เปรียบเสมือนหัวใจที่หล่อเลี้ยงทุกแผนก สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ บทบาทของฝ่ายบริหารงานทั่วไปมีมากกว่างานสนับสนุนทั่วไป แต่เป็นการขับเคลื่อนกลไกการทำงานในทุกมิติ เช่น งานธุรการ พัฒนาระบบจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพ ค้นหา จัดเก็บ จัดหมวดหมู่ ทำลายเอกสารอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอน ประหยัดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน งานเบิกจ่าย พัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินที่รวดเร็ว ตรวจสอบใบเสร็จ บันทึกข้อมูล ควบคุมค่าใช้จ่าย จัดทำรายงาน วิเคราะห์การใช้จ่าย นำไปสู่ระบบการเงินที่มีประสิทธิภาพ งานจัดซื้อจัดหา พัฒนาระบบจัดซื้อจัดหาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ค้นหาแหล่งซื้อ เปรียบเทียบราคา สั่งซื้อ จัดการสต็อกสินค้า ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากร พัฒนาระบบบริการทั่วไป

ที่มีมาตรฐาน บริการรวดเร็ว คุณแลความสะอาด รักษาความปลอดภัย จัดการพื้นที่ ระบบสาธารณูปโภค สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน งานทรัพยากรบุคคล พัฒนาระบบการสรรหา พัฒนาพนักงาน คุณแลพนักงาน สร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการขององค์กร ขับเคลื่อนการทำงาน งานบัญชี พัฒนาระบบบัญชีที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรวจสอบได้ บันทึกรายรับ รายจ่าย วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำงบการเงิน งบดุล งบกำไรขาดทุน สนับสนุนการตัดสินใจ วางแผนการเงิน งานการเงิน เพื่อพัฒนาระบบการเงินที่มีประสิทธิภาพ บริหารเงินทุน ลงทุน จัดหาเงินทุน จัดการเงินสด ลงทุนในสินทรัพย์ จัดหาเงินทุนสำหรับการดำเนินงาน สนับสนุนการเติบโตขององค์กร<sup>1</sup>

### การบริหาร

เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะชี้ให้เห็นความสำเร็จ หรือความล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพ หรือความไร้ประสิทธิภาพของหน่วยงานการบริหารเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคม ความก้าวหน้าของวิทยาการต่างๆการบริหารเป็นมรรคที่สำคัญจะนำไปสู่ความก้าวหน้าการบริหารเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์กร จึงเป็นการบริหารให้ทุกคนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีงานทำตามความถนัด ภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Put the right man on the right job” หลักการจัดงานให้เหมาะสมกับคนเป็นเรื่องที่ยาก เพราะงานบางที่มีแผนกจำกัดคนมีจำนวนมากกว่างาน จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการให้เหมาะสมและลงตัว กระบวนการบริหารจัดการ ประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการหรืออาจแบ่งในลักษณะที่เป็นขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการทำเพื่อเปลี่ยนแปลงอนาคต การวางแผนอนาคตสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้นั้น การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจูงใจ การจัดคนเข้าทำงาน และการควบคุม กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร การวางแผนสามารถช่วยให้องค์กรกำหนดข้อดีของโอกาสจากภายนอกทำให้เกิดผลกระทบจากอุปสรรคภายนอกน้อยหรือลดลง คาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผน ประกอบด้วย การพัฒนาภารกิจ การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคต

2. การจัดการองค์กร (Organizing) จุดมุ่งหมายของการจัดการองค์กร คือ การกำหนดลักษณะงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่ การจัดการองค์กร หมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องทำและผู้ที่ จะทำการจัดองค์กรที่ดี สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันและสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ การจัดองค์กรที่ดีสามารถจูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำคัญของความสำเร็จขององค์กร การกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และการมอบอำนาจหน้าที่

การแยกงานออกเป็นงานย่อยตามรายละเอียดของงาน และคุณสมบัติของงาน ซึ่งต้องการทราบลักษณะของงาน การกำหนดแผนกในโครงสร้างขององค์กร ขนาดของการควบคุม และสายการบังคับบัญชา

3. การสั่งการ (Directing) เป็นการใช้ความสามารถของผู้บริหารเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างดี และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถเป็นอย่างมากควบคู่กันไปกับ อาทิวาทิภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น หน้าที่ในการสั่งการมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน้าที่อื่น ๆ เพราะผู้บริหารต้องแสดงบทบาทหน้าที่ของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน ถ้าไม่เช่นนั้นแผนงานที่วางไว้ตลอดจนทรัพยากรที่จัดเตรียมไว้เมื่อกระทำการแล้วจะไม่เกิดผลไม่ประสิทธิภาพ ถ้าผู้บริหารดำเนินกิจกรรมด้านการสั่งการไม่ดีพอ

4. การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร เป็นกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลการปฏิบัติงานและประเมินการปฏิบัติงานกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินไปในทิศทางเป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ การควบคุมจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญทางการบริหารที่มีความสำคัญยิ่ง ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้นกระบวนการทางการบริหารจัดการ การควบคุมเป็นการตรวจสอบผลของการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและดำเนินการปฏิบัติเพื่อให้รู้ว่าบรรลุผลลัพธ์ตามความต้องการ และการควบคุมยังเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในเรื่องของผลการปฏิบัติงานด้วย<sup>2</sup>

### การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงและเจริญเติบโตทางจิตใจและบุคลิกภาพที่ดีขึ้นทั้งในปัจจุบันและเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับงานในอนาคต อันจะส่งผลต่อความสามารถขององค์กรในการแข่งขัน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวทางในการขับเคลื่อนกลไกการทำงานสู่เป้าหมายของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. เริ่มจากการพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงาน ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ การพัฒนาทรัพยากรบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นกระบวนการที่จะยกระดับ ความรู้ ทักษะ ความสามารถของคนในองค์กรนั้น ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. พัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การแก้ปัญหา การคิดวิเคราะห์ พัฒนาตนเอง ก้าวทันเทคโนโลยี การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

3. สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพ ลงทุนในเทคโนโลยี นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาบุคลากรเป็นการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เนื่องจากความเจริญของวิทยาการต่าง ๆ ตลอดจนเทคนิคในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสมัยหนึ่ง ก็อาจกลายเป็นคนที่หย่อนความสามารถไปในอีกสมัยหนึ่งก็ได้

4. พัฒนาระบบงานอัตโนมัติ ลดขั้นตอน ประหยัดเวลา ลดข้อผิดพลาด การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการรัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว เกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง เนื่องจากจะทำให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขั้นตอนที่สั้น และใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ สามารถดำเนินการได้

5. ลงทุนในระบบ IT โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อรองรับการทำงาน ติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ระบบการสนับสนุนการตัดสินใจ ระบบผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ซึ่งไม่ว่าจะเป็นระบบสารสนเทศในระดับใด ถ้าหากระบบนั้นได้รับการออกแบบมาให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบแล้ว ย่อมมีประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก<sup>3</sup>

### สื่อไปถึงเอกลักษณ์ขององค์กร

ค่านิยมขององค์กร ควรสื่อถึงเอกลักษณ์เฉพาะตัวขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งเอกลักษณ์นี้ จะสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรนำค่านิยมไปปรับใช้ในการทำงาน Day-to-Day และสะท้อนถึงความสามารถในการแข่งขันขององค์กรที่จะส่งผลต่อธุรกิจในระยะยาว เอกลักษณ์นี้ สามารถปรากฏอยู่ใน Key Behaviors

ผ่านการเน้นพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงสำหรับองค์กรของเรา<sup>4</sup> พัฒนาตนเอง ก้าวทันเทคโนโลยี สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการสื่อสาร สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงไปตรงมา สร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้ง ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรับผิดชอบ พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ งานที่ได้รับมอบหมาย ผลลัพธ์ของงาน สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความคิดริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ สนับสนุนให้พนักงานคิดใหม่ ทำใหม่ พัฒนาองค์กร ให้ความสำคัญกับฝ่ายบริหารงานทั่วไป ให้การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เช่น งบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยียกระดับบทบาทของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วางแผนกลยุทธ์ ขององค์กร พัฒนาศักยภาพของพนักงาน ให้มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญที่จำเป็น สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ด้วยระบบผลตอบแทน สวัสดิการ และการพัฒนาศักยภาพ วัดผลและประเมินผล กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI) สำหรับฝ่ายบริหารงานทั่วไป เพื่อติดตามผลลัพธ์ วัดผลและประเมินผลการทำงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นประจำ วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค พัฒนาแผนงาน กลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป<sup>5</sup>

## การบริหารจัดการองค์กรเริ่มต้นได้ 5 ขั้นตอน

### 1. ให้ความสำคัญกับเตรียมตัวและวางแผนล่วงหน้า

การวางแผนเป็นส่วนที่มีไว้กำหนดทิศทางว่าต่อจากนี้จะบริหารจัดการองค์กรไปในทางไหน หากให้เปรียบเทียบเป็นเหมือนพวงมาลัยหรือหางเสือที่คอยควบคุมเส้นทาง ทำให้ทุกคนในองค์กรรู้สีกว่าที่ตนทำมีเป้าหมาย ทำให้เห็นภาพสิ่งที่ตั้งใจ จนสามารถตั้งเป้าและทุ่มเทกับงานได้เต็มที่

2. วางระเบียบการจัดการในองค์กรให้รัดกุม การจัดการในที่นี้ คือ การทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ไม่ว่าจะ

- การวางแผน
- การสรุหาบุคลากร
- การสร้างความเป็นระเบียบ
- การนำหรือสั่งการ
- การทำความเข้าใจกับคนในองค์กร

การจัดการให้ดีคือหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญเป็นการวัดกันในการบริหารจัดการองค์กร เพราะประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรส่วนใหญ่ จะเปลี่ยนไปในทิศทางไหนก็ขึ้นอยู่กับจัดการ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเกิดความเปลี่ยนแปลงมากมาย ทำให้การบริหารจัดการองค์กรที่ดียิ่งจำเป็น หากต้องการให้องค์กรแข็งแกร่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

การจัดการทำได้ในหลายทางขึ้นอยู่กับรูปแบบขึ้นอยู่กับตัวองค์กรเอง ทักษะคนผู้บริหาร รวมถึงวัฒนธรรมภายใน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรสำคัญที่จะหล่อหลอม สร้างระเบียบและโครงสร้างภายในบริษัทให้กลายเป็นรูปร่างให้พนักงานปฏิบัติตาม

3. เอาใจใส่พนักงานให้เป็นรากฐานสำคัญขององค์กร การทำงานจะเป็นไปได้ด้วยดี ก็ต่อเมื่อพนักงานนำศักยภาพสูงสุดของตัวเองมาใช้งาน จึงจะทำให้การบริหารจัดการองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ด้วยเหตุนี้ สิ่งที่จะขาดไม่ได้คือแรงจูงใจในการทำงานและความร่วมมือภายในองค์กร การที่พนักงานจะมีแรงจูงใจได้ ก็ต่อเมื่อพนักงานรักบริษัทและงานที่ทำอยู่ รักในองค์กรที่สังกัด รวมถึงสะดวกใจที่จะทำงานร่วมกับคนในองค์กร ซึ่งส่วนนี้สร้างได้จากการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีส่งเสริมต่อการทำงาน วัฒนธรรมภายในองค์กรที่เหมาะสมทำให้พนักงานไม่เคร่งเครียดจนเกินไป มีกิจกรรมภายในองค์กร รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะของตัวเอง เมื่อสามารถสร้างแรงจูงใจได้สำเร็จ ที่ต้องให้ความสำคัญไม่แพ้กันคือการร่วมมือภายในองค์กร เพราะช่วยให้การทำงานและขับเคลื่อนนโยบาย บริหารจัดการภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ดังนั้นบริษัทจึงควรเอาใจใส่ในส่วนนี้เป็นพิเศษ การสร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อการบริหารจัดการองค์กรราบรื่นทำได้หลายทาง อย่างการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรให้ดีแบบที่กล่าวไป แต่ปัจจัยสำคัญสุดน่าจะเป็นการสื่อสารกันให้เข้าใจ ชัดเจน และแม่นยำ รวมถึงเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ยอมรับความเห็นต่าง รับฟังความเห็นของแต่ละฝ่าย ก็ทำให้องค์กรน่าอยู่ได้ไม่ยาก

4. ใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ข้อมูลคือสิ่งที่เกิดขึ้นจริงรอบตัวและมีความสำคัญยิ่ง ตั้งแต่อดีตเราก็นำข้อมูลที่ได้รับมาจัดการ ปรับใช้ และแก้ไข ทำให้เรารู้ความเป็นไปในปัจจุบันรวมถึงคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดในอนาคต ช่วยในการบริหารจัดการองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นอาจมีได้ตั้งแต่ข้อมูลในภาพรวมอย่างปริมาณพนักงานปัจจุบัน ความพึงพอใจในลูกค้าแต่ละราย ไปจนถึงข้อมูลย่อย เช่นการทำงานภายในแผนกนั้น ๆ ส่งผลอะไรกับบริษัทบ้าง ยิ่งฝ่ายบริหารรับรู้ข้อมูลเหล่านี้ได้ดีและไวมากเท่าไร ก็จะทำให้เราเห็นภาพการบริหารจัดการปัจจุบัน ทำให้มีการแก้ไขได้ไวขึ้นเท่านั้น

ส่วนที่ต้องระวังที่สุดสำหรับข้อมูลก่อนนำไปใช้บริหารจัดการองค์กรคือความถูกต้อง บางครั้งต้องตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับมาว่าตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ ใครเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล มีความน่าเชื่อถือเพียงใด หรือถ้าเป็นข้อมูลจากภายนอกยิ่งต้องมีเรื่องให้ตรวจสอบมากขึ้น ดังนั้นจึงควรกลั่นกรองข้อมูลให้ดี แน่ใจว่าตรงกับความเป็นจริงจึงจะนำไปใช้งาน

5. ปรับตัวตามยุคสมัยด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้าร่วม การปรับตัวให้ทันตามยุคสมัยกลายเป็นสิ่งจำเป็น หากต้องการอยู่รอดในสังคมนวัตกรรม ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้เราต้องเรียนรู้จะอยู่กับปัจจุบันเพื่อให้การ

บริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงควรมีการจัดการด้านข้อมูลที่ดี ทั้งความเร็ว ความปลอดภัย ครอบคลุมทั้งองค์กร เพื่อที่คุณจะได้รู้ว่าองค์กรในตอนนี้มีอะไรที่จะต้องปรับปรุงบ้าง<sup>6</sup>

### ยกระดับการทำงานด้วยตัวอย่างเอกสารคู่มือบริหารงาน 4 ฝ่ายขององค์กร

1. ด้านการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานวิชาการเป็นภารกิจที่สำคัญ ถือเป็นงานที่มีความสำคัญที่สุดและเป็นหัวใจขององค์กร ซึ่งทั้งผู้บริหาร คณะทำงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ต้องมีความรู้ความเข้าใจให้มีความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดแนวทางปฏิบัติการประเมินผล และการปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็น ระบบและต่อเนื่อง มุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปให้สถานศึกษาให้มากที่สุด ด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้สถานศึกษาดำเนินการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งในการบริหารและจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการความรู้ตลอดจนการวัดผล ประเมินผล รวมทั้งปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน องค์กร ได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการบริหารงานทั่วไป เป็นภารกิจหนึ่งขององค์กรในการสนับสนุน ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ขององค์กรให้บรรลุตามนโยบาย และมาตรฐานหน่วยงานกำหนดให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เช่น การดำเนินงานธุรการ งานเลขานุการคณะทำงานขั้นพื้นฐาน งานพัฒนาระบบและเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศ การประสานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา การจัด ระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร งานเทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ บุคลากรและบริหารทั่วไป การดูแลอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม การรับบุคลากร การส่งเสริมและประสานงานข้อมูลในระบบ นอกระบบ และ ตามอัธยาศัย งานส่งเสริมงานกิจการบุคลากร การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมสนับสนุน งานประสานราชการกับเขตพื้นที่ และหน่วยงานอื่น การจัดระบบการควบคุมในหน่วยงาน งานบริการสาธารณะ

3. การบริหารงบประมาณ การบริหารและการจัดการนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรจัดการอำนาจอย่างเป็นอิสระ คล่องตัว สามารถบริหารการจัดการอำนาจได้สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ นิติบุคคล นอกจากมีอำนาจหน้าที่ตามวัตถุประสงค์ข้างต้นแล้ว ยังมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารจัดการและขอบเขตการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคลสังกัดเขตพื้นที่หน่วยงาน

4.การบริหารงานบุคคลการบริหารงานบุคคล การหาทางใช้คนที่อยู่ร่วมกันในองค์กรนั้น ๆ ให้ทำงานได้ผล ดีที่สุด สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้ผู้ร่วมงานมีความสุขมีความพอใจที่จะให้ความร่วมมือและทำงานร่วมกับผู้บริหาร เพื่อให้งานขององค์กรนั้นๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี<sup>7</sup>

### บทวิเคราะห์

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มักถูกมองข้ามว่าเป็นเพียงแผนกสนับสนุน แต่แท้จริงแล้วฝ่ายนี้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เปรียบเสมือนฟันเฟืองที่หมุนไม่หยุด ขับเคลื่อนกลไกการทำงานให้ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ บทคัดย่อนี้มุ่งเน้นไปที่การขยายความหมายของประโยคนี้ อธิบายบทบาทที่หลากหลาย ความสำคัญ และวิธีการยกระดับการทำงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป องค์กรเปรียบเสมือนเครื่องจักรขนาดใหญ่ที่ขับเคลื่อนด้วยฟันเฟืองหลายชิ้น ฟันเฟืองแต่ละชิ้นมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน ทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้อง เพื่อให้เครื่องจักรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เปรียบเสมือนกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา สนับสนุน และส่งเสริมให้ฟันเฟืองแต่ละชิ้นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้อง เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร เปรียบเสมือนพนักงานแต่ละคน พนักงานแต่ละคนมีทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์แตกต่างกัน องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน วิเคราะห์หลักการ วิธีการ และแนวทางในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการนั้นจะครอบคลุมถึงหน้าที่ในการบริหาร อันประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการหรือการมอบหมายงาน การประสานงาน การรายงาน และการจัดสรรงบประมาณ นอกจากนี้องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจะประกอบด้วย วิสัยทัศน์และนโยบายที่ชัดเจน โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ นั้น จะเน้นในเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน ดังนั้นการบริหารงานภายใต้การจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงเป็นกระบวนการ วิธีการ และแนวทางในการบริหารงานที่จะนำให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

### บทสรุป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญขององค์กร ขับเคลื่อนกลไกการทำงานสู่เป้าหมาย มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการทำงานของทุกแผนก ขับเคลื่อนกลไกการทำงานสู่เป้าหมาย เพิ่มประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหา และสนับสนุนองค์กรไปสู่เป้าหมาย แต่การจะประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีแนวทางพัฒนาที่ครอบคลุม อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปสามารถบรรลุภารกิจดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สอดคล้องกับบริบทขององค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม การยกระดับการทำงานของฝ่ายบริหารงานทั่ว จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ จากทุกฝ่ายในองค์กร

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้นำต้องลุกขึ้นมาเป็นแบบอย่าง ผู้นำต้องเป็นแบบอย่างที่สะท้อนค่านิยมองค์กรอย่างชัดเจนก่อนทุกๆคน ตั้งแต่การกระทำ ตัดสินใจ และปฏิสัมพันธ์ควรสอดคล้องกับหลักการในค่านิยมที่องค์กรประกาศออกไปเสมอ ซึ่งจะทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเกิดค่านิยมให้ผู้คนทั้งองค์กร และแสดงถึงความมุ่งมั่นอย่างแท้จริงของผู้นำในการยึดมั่นค่านิยมเหล่านี้

2. สื่อสารชัดเจนและสม่ำเสมอ ค่านิยมองค์กรไม่ใช่ความลับที่ซ่อนอยู่ในห้องประชุม หรือแปะอยู่ตามผนัง แต่มันคือหลักการที่ควรแทรกซึมอยู่ในทุกซอกทุกมุมขององค์กร องค์กรต้องสื่อสารค่านิยมองค์กรอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารประจำวัน ในที่ประชุม ไปจนถึงบทสนทนาทั่วไปของพนักงาน

3. ลงมือทำได้จริง แปลงหลักการนามธรรมเป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้ กำหนดว่าความเป็นเลิศ (excellence) การทำงานร่วมกัน (collaboration) หรือความซื่อสัตย์ (integrity) มีหน้าตาเช่นไรในสถานการณ์ทำงานประจำวัน องค์กรจำเป็นต้องมอบเครื่องมือ และทรัพยากรให้พนักงานสามารถนำค่านิยมเหล่านี้ไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

4. ยกย่องพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม ฉลองความสำเร็จที่สะท้อนให้เห็นค่านิยมองค์กร ยกย่องและตอบแทนกลุ่มพนักงานที่ทุ่มเทเกินขอบเขตหน้าที่ในการยึดมั่นหลักการเหล่านี้ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสำคัญของค่านิยมและกระตุ้นให้ผู้อื่นนำไปปฏิบัติตาม

5. วัดผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ติดตามผลกระทบของค่านิยมองค์กรต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน (employee engagement) ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) และผลลัพธ์โดยรวมขององค์กร ใช้ข้อมูลนี้ปรับปรุงแนวทางอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าค่านิยมองค์กรที่กำหนดขึ้นยังคงมีความเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กรโดยรวม<sup>8</sup>

## อ้างอิง

1. นิธิตา สิริพงษ์ทักษิณ , รวิภา ธรรมโชติ. (2564). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. นภาพร ตาแก้ว, ศุภฤกษ์ ริมใหม่,ณภัทร พันภัย และภาสกร ดอกจันทร์.(2566).**หลักการ วิธีการ และแนวทางในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ**.สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2567. จาก [Internet] <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/article/download/258819/176083/993225>
3. สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว(องค์การมหาชน). (2565). **คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม**. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2567. จาก [Internet] [https://www.wisdomking.or.th/files/media\\_manager/12075f8459499dd19b4bc0eed7ccbf39/new/66/manual/development-and-training.pdf](https://www.wisdomking.or.th/files/media_manager/12075f8459499dd19b4bc0eed7ccbf39/new/66/manual/development-and-training.pdf)
4. ฐานิตา ภูวนาถนรานูบาล. (2564). **อย่าให้ค่านิยมขึ้นหิ้ง**. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2567.จาก [Internet] <https://www.brightsidepeople.com/อย่าให้ค่านิยมขึ้นหิ้ง/>
5. HR OD HREX.asia. (2566). **Key takeaways ของ 6 สุดยอดหนังสือด้านวัฒนธรรมองค์กร**. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2567. จาก [Internet] <https://www.brightsidepeople.com/key-takeaways-ของ-6-สุดยอดหนังสือด้าน/>
6. 1STCRAFT. (2563) **5 เทคนิคการบริหารจัดการองค์กรที่ดีควรมีอะไรบ้าง?**. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2567. จาก [Internet] <https://1stcraft.com/5-secrets-to-manage-your-organization/>
7. TrainFlix. (2563). **อย่างเอกสารคู่มือบริหารงาน 4 ฝ่ายงานของโรงเรียน**. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2567. จาก [Internet] <https://trainflix.com/ข่าวประชาสัมพันธ์/ยกระดับการปฏิบัติงานดี/>
8. เจตน์ เพชรกนกพราว. (2564). **คู่มือการกำหนดค่านิยมหลักขององค์กร**. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2567. จาก [Internet] <https://www.brightsidepeople.com/ค่านิยมองค์กรคืออะไร-ทำ/>