

บทความรับเชิญพิเศษ

บทบาทและหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนในการพัฒนาการศึกษาไทย

วัลลภ สันติประชา^{1*}
Wullop Santiprachha^{1*}

การพัฒนาการศึกษาคือการพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถ และการปฏิบัติที่ดีในการประกอบอาชีพ การดำรงชีวิต ทำให้สังคมประเทศชาติเป็นสังคมที่ดี มีความเจริญอยู่กันอย่างร่มเย็นเป็นสุข การจะได้รับหล่อหลอมเรียนรู้ที่ดี ต้องมีต้นแบบที่ดี ประสบการณ์ที่ดีจากมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาที่มีหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิตคนรุ่นใหม่ให้มีคุณภาพให้ทำหน้าที่ได้ดีมีคุณภาพแก่ทุกคนตามสาขาที่เรียน รวมทั้งคนในมหาวิทยาลัยที่อาจไปรับบริการจากหมอ พยาบาล เจ้าหน้าที่ธนาคาร วิศวกร นักกฎหมาย นักวิชาการ ฯลฯ ในแต่ละสาขาอาชีพที่สำเร็จการศึกษาออกไป และมหาวิทยาลัยยังมีหน้าที่การวิจัย บริการวิชาการเพื่อพัฒนาประเทศ รวมถึงการเป็นต้นแบบทางสังคม วัฒนธรรมที่ดี และหากเป็นมหาวิทยาลัยที่คณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพยังมีบริการด้านการแพทย์ด้วย ในการจัดระบบบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้จัดกลุ่มบุคลากรเป็นสายวิชาการ และสายสนับสนุน แน่นอนว่า บุคลากรสายหลักคือการปฏิบัติภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ส่วนสายสนับสนุนทำหน้าที่สนับสนุนงานด้านธุรการ การบริการแก่สายวิชาการและนักศึกษา และบุคคลที่มาติดต่อกับมหาวิทยาลัย การทำหน้าที่ให้ดี สัมบทบาท ต้องรู้และเข้าใจหน้าที่และบทบาท ของตำแหน่งงาน ของหน่วยงาน และลักษณะทิศทางของคณะและมหาวิทยาลัย เพื่อทำงาน จัดบริการสนับสนุนให้การทำงาน การปฏิบัติภารกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ไปในทิศทางเดียวกัน จะเห็นว่าการสนับสนุนไม่ใช่แค่ทำงานในหน้าที่ของตน ในหน่วยงานของตน แต่ต้องทำให้งานของมหาวิทยาลัยลื่นไหลไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนจึงต้องทำหน้าที่สนับสนุนระบบงานให้ลื่นไหลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ นโยบาย และเวลา

ต้องเข้าใจว่า บุคลากรสายวิชาการไม่มีความรู้ ประสบการณ์ด้านกฎ ระเบียบทางธุรการ จึงทำให้ต้องมีสายสนับสนุนเป็นผู้อำนวยความสะดวก สนับสนุนตามตำแหน่งหน้าที่งาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของมหาวิทยาลัย ต้องเข้าใจเนื้อหาของแต่ละคณะในการจัดหา จัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ การทำกิจกรรมได้ตรงกับภารกิจ เช่น สายวิทยาศาสตร์สุขภาพต้องใช้ยา เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ สายวิทยาศาสตร์เกษตร ต้องใช้ปุ๋ย ใช้ยาทางพืช ทางสัตว์ ใช้สารเคมี และวัสดุต่างๆ ทางเกษตร สายวิศวกรรมต้องเป็นวัสดุ อุปกรณ์ด้านวิศวะ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อการสนับสนุนได้ถูกต้องไม่เกิดปัญหาทั้งและกัน ไม่เป็นปัญหากับการปฏิบัติภารกิจของสถาบัน ด้านเวลาคือการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ การจัดบริการ การซ่อมบำรุงห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ยานพาหนะ ว่าต้องจัดหาอะไรเมื่อไร ซ่อมบำรุงให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อมูลการซ่อมบำรุง การสำรองอุปกรณ์การเปลี่ยน การซ่อมบำรุง เพราะหากอุปกรณ์ในห้องเรียนชำรุดไม่สามารถจัดการเรียนการสอนได้ จะกระทบทั้งเนื้อหา ตารางการเรียนการสอน คุณภาพและภาพพจน์ของคณะมหาวิทยาลัย ซึ่งการจัดการงานของมหาวิทยาลัยมีเวลาเปิด-ปิดเทอมเป็นระบบเดียวกันในแต่ละปี หากได้นำข้อมูลการจัดการ เตรียมการจะสามารถทำให้งานสนับสนุนดำเนินไปได้ดี สายสนับสนุนต้องไม่แยกแยะงานตามระดับภาควิชา คณะ มหาวิทยาลัย กองใครกองมัน งานใครงานมัน แต่ต้องช่วยขับเคลื่อนให้ทุกภารกิจดำเนินไปอย่างลื่นไหล เพราะทุกงาน ทุกภารกิจ ทุกภาควิชา ทุกหน่วยงาน คือภารกิจของมหาวิทยาลัย หากส่วนใดสะดุด ติดขัด ไม่เจริญ ย่อมส่งผลกระทบต่อความเจริญของมหาวิทยาลัย การทำหน้าที่ การปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัย ที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาเช่นกัน

¹ ข้าราชการบำนาญ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา

¹ Retired researcher, Prince of Songkla University, Songkla

*Corresponding author: e-mail: wullop.s@psu.ac.th

นอกจากบทบาทหน้าที่งานสนับสนุนแล้ว บุคลากรมหาวิทยาลัยทุกคนยังมีหน้าที่หล่อหลอมคนรุ่นใหม่ และสังคมด้วยให้บริการที่เป็นต้นแบบที่ดีในการบริการแก่นักศึกษาและผู้มาติดต่องาน การได้รับบริการที่ดีที่เหมาะสม ทันสมัย ทันเวลา เป็นการสร้างคุณค่าการทำงาน การใช้ชีวิตที่ดีต่อสังคม ประเทศชาติ จึงต้องบริการให้เป็นต้นแบบที่ดีหากอยากได้ อยากให้มีบริการที่ดีจากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไปทำงานทำหน้าที่ต่างๆ ให้เราทุกคนในสังคมและประเทศ จะเห็นว่าบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัย เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นของระบบเครื่องยนต์กลไก ถ้าหากทำให้สะดุด ติดขัดก็ทำให้เครื่องยนต์เดินไม่ดีถึงเสียหาย จนต้องเปลี่ยนยี่ห้อ น้ำมันหล่อลื่นเพื่อให้เครื่องยนต์สามารถเดินไปได้อย่างราบรื่น ผลการติดขัดทางธุรการจึงกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ที่สำคัญคือคุณภาพการศึกษา บุคลากรทุกคนมีความสำคัญตามบทบาทและหน้าที่ จึงต้องศึกษาหน้าที่ บทบาททั้งของงานในตำแหน่งหน้าที่ บทบาทของหน่วยงาน เนื้อหาของคณะวิชา ทิศทางของมหาวิทยาลัย เพื่อทำหน้าที่ให้สมบทบาทและแสดงบทบาทได้ดี และเป็นต้นแบบการพัฒนาคนไทย การศึกษาไทย วัฒนธรรมที่ดีของไทย และการเป็นคนไทย บุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญต่อการเจริญของมหาวิทยาลัยและการศึกษาไทยที่ทำให้ภารกิจไหลลื่น รวดเร็ว ทันกาล มีธรรมาภิบาล เป็นไปตามกฎ ระเบียบ กติกา และการสร้างค่าเป็นต้นแบบการปฏิบัติงาน การบริการที่ดีที่หล่อหลอมคุณภาพการศึกษาของผู้สำเร็จการศึกษาให้สามารถทำงานทำหน้าที่ที่ดี