

ปัจจัยกระตุ้นและแนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขต
ความสะดวกสบาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*
MOTIVATING FACTORS AND GUIDELINES FOR DEVELOPING INDIVIDUALS TO LEAVE
COMFORT ZONE: A CASE STUDY OF UNIVERSITY SUPPORT STAFF

ชุลีรัตน์ เกิดศรี

Chuleerat Kerdtri

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Rajapruk University, Nonthaburi, Thailand

Corresponding author E-mail: chkerds@rpu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยกระตุ้นการออกจากเขตความสะดวกสบายของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเพื่อการออกจากเขตความสะดวกสบาย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิและการเก็บข้อมูลตามสะดวกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน จากจำนวนประชากร 1,150 คน ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาได้ค่าเท่ากับ 1 ทุกข้อ และเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ 0.894 แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยกระตุ้นจำแนกรายด้านที่ส่งผลต่อการออกจากเขตความสะดวกสบายของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้นการออกจากเขตความสะดวกสบายด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยกระตุ้นการออกจากเขตความสะดวกสบายด้านความรับผิดชอบในการทำงาน โดยทุกด้านมีระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์มาก 2) แนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบายของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาบุคคลด้านการฝึกอบรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพัฒนาบุคคลด้านการพัฒนา โดยทุกด้านมีระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์มาก ปัจจัยกระตุ้นจำแนกรายด้านที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยกระตุ้น, แนวทางการพัฒนาบุคคล, เขตความสะดวกสบาย

Abstract

The objectives of this research were to 1) Study the motivating factors for leaving the comfort zone of the support staff of a university and 2) Study the development approach of the support staff of a university to leave the comfort zone. This research used the quantitative research methodology, using a multi-stage random sampling method by stratified random

* Received 29 July 2024; Revised 16 August 2024; Accepted 18 August 2024

sampling, and convenient data collection from 297 samples from a population of 1,150 people using a questionnaire that passed the content validity test with a value of 1 for all items and the reliability of the questionnaire was 0.894. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the research found that 1) The motivating factors classified by aspect that had the highest statistical significance on leaving the comfort zone of the support staff of a university were the motivating factor for leaving the comfort zone of being respected and the motivating factor for leaving the comfort zone of being responsible for working, with all aspects having high scores. 2) The development approach of the support staff of a university to leave the comfort zone found that the item with the highest mean value was the aspect of training for the development of the personnel. The item with the lowest mean value was personal development in terms of development, with all aspects having scores at a high level. The motivating factors classified by aspect that affect personal development to leave the comfort zone: A case study of support staff at a university with statistical significance were the variables in terms of being respected and in terms of responsibility for work.

Keywords: Motivating Factors, Personal Development Guidelines, Comfort Zones

บทนำ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในยุคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงาน มีการกำหนดมาตรการปฏิบัติของภาครัฐบาลและขอความร่วมมือไปยังภาคเอกชน อาทิเช่น ให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ หรือ Work from home ให้ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยใช้เทคโนโลยีในการทำงานต่าง ๆ ได้ตามสถานการณ์ การทำงานแบบ Work From Home นั้นมีผลดีต่อคนยุคใหม่ เช่น ไม่ต้องตื่นแต่เช้าเพื่อเดินทางฝ่าการจราจรหนาแน่นเพื่อเข้าไปออฟฟิศ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แล้วยังมีเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นขึ้น สามารถติดต่อกับงานผ่านช่องทางออนไลน์ หรือสวมใส่ชุดอะไรก็ได้ขณะทำงาน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่กะทันหันเช่นนี้ นั้นก็มีข้อเสียเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนระบบการทำงานภายในองค์กร การไม่ได้พบเจอเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้การทำงานไม่ราบรื่น และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานลดน้อยลง สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน รวมถึง “ความขี้เกียจ” ที่อาจเกิดขึ้นได้มากขึ้นในช่วง WFH นั้นก็เป็นเพราะว่า “บ้าน” คือ สถานที่พักผ่อนหรือ Comfort Zone ของเรา เรารู้สึกผ่อนคลายและอยากพักผ่อนเมื่อเราอยู่บ้าน พนักงานหลายคนที่มีที่พักอาศัยที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น ไม่มีพื้นที่สำหรับโต๊ะทำงานหรือไม่มีห้องทำงานส่วนตัวเนื่องจากอาศัยที่คอนโดมิเนียม หรือหอพัก ทำให้ต้องทำงานในห้องนอน ซึ่งการที่เราเห็นเตียงนอนอยู่ตลอดนั้น ทำให้เรารู้สึกอยาก “พักผ่อน” ตลอดเวลา ด้วยสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคยและผ่อนคลายนี้ ทำให้เรามีแรงจูงใจในการทำงานที่ลดลง ซึ่งอาจส่งผลให้งานดำเนินล่าช้าและทำงานเสร็จไม่ตรงเวลาได้ (รัตนาวรรณกิจ, 2565)

หลังจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้คลี่คลายลงไป เจ้าหน้าที่ที่จะต้องกลับมาทำงานในที่ทำงานตามปกติ ดังนั้น จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้มาทำงานอยู่กับสังคมในที่ทำงาน ซึ่งปรากฏการณ์นี้เป็นธรรมดาของโลก และเกิดขึ้นเกือบทุกหน่วยงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคคลให้สอดคล้องต่อความเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับตัวของสถานการณ์และขจัดปัญหาความเฉื่อยชา ความไม่ขยันขันแข็ง รวมถึงการขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องจะทำให้ลูกน้องรู้สึกว่าไม่ได้รับความสำคัญจากหัวหน้า และก่อให้เกิดปัญหาหลายอย่างตามมาทั้งความเครียด การขาดแรงจูงใจในการทำงาน หรือความเข้าใจผิดต่าง ๆ ที่



เกิดขึ้นจากการที่ไม่สื่อสารกัน ดังนั้น ในการบริหารงานแบบ remote working หัวหน้ายังคงต้องคอยกระชับความสัมพันธ์ ให้ความไว้วางใจ และดูแลจิตใจลูกน้องให้ทั่วถึงเหมือนตอนมาทำงานที่ออฟฟิศ ไม่ว่าจะเป็นการไถ่ถามสารทุกข์สุกดิบ คอยสอบถามเรื่องงานว่าติดขัดตรงไหน การชื่นชมและให้กำลังใจ การให้คำแนะนำในการทำงาน การชวนคุยเรื่องทั่วไป หรือการไม่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเครียดและกดดันมากเกินไป ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่หัวหน้าไม่ควรมองข้าม เพราะล้วนส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของลูกน้องโดยตรง (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2566)

การทำงานจากที่บ้าน (work from home) ทำให้ความคิดของคนทำงานเปลี่ยนไปและมีการคาดการณ์ว่าจะนำไปสู่การลาออกของพนักงานจำนวนมากในอนาคตเพื่อหางานใหม่ที่ตอบโจทย์มากกว่า พวกเขาจะต้องการทำงานในบริษัทที่อนุญาตให้พวกเขาไม่ต้องไปทำงานที่ออฟฟิศ เพราะการทำงานในช่วงโควิดที่ผ่านมาพิสูจน์แล้วว่าไม่ว่าอยู่ที่ไหนก็สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน พวกเขาจะย้ายออกจากองค์กรที่ทำให้รู้สึกหมดไฟ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการงานที่ล้นมือ ปัญหาในการทำงานกับหัวหน้า และการขาดการสนับสนุนจากองค์กรให้พัฒนาทักษะและก้าวหน้าในอาชีพ คนทำงานจะหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะมากขึ้นเพื่อให้เขายังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานต่อไป ในส่วนขององค์กรเองก็ต้องเป็นอีกหนึ่งแรงที่ช่วยเหลือพนักงานที่เป็นหัวหน้าในการปรับตัวสู่การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยการพัฒนาภาวะผู้นำและเสริมทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะการ coaching และให้คำปรึกษาทักษะการบริหารงานแบบสร้างแรงบันดาลใจและการสร้างวัฒนธรรมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อช่วยให้การทำงานจากคนละสถานที่ที่มีประสิทธิภาพและมีความสุขมากยิ่งขึ้น ความเปลี่ยนแปลงทำให้คนเรากังวลได้เสมอ แล้วยิ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ต้องออกจากเขตความสะดวกสบายด้วยแล้ว ยิ่งเพิ่มความเครียดมากขึ้น เพราะพื้นที่ในบ้านเป็นพื้นที่ที่เราสามารถควบคุมได้ ต่างกับในที่ทำงานที่เราไม่สามารถบังคับคนและสภาพแวดล้อมได้เลย ดังนั้น การที่จะต้องกลับเข้าไปทำงานในสำนักงานก็เหมือนกับต้องออกจากเซฟโซน ซึ่งสำหรับมนุษย์แล้ว ความคุ้นเคยมักจะทำให้ความรู้สึกปลอดภัยกว่าเสมอ และในทางกลับกันสภาพแวดล้อมใหม่จะทำให้รู้สึกกระแฉะระวัง จนที่สุดเกิดเป็นอาการวิตกกังวลขึ้นมาได้ (จตุรงค์ นภธร, 2565) ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งมีแนวโน้มการลาออกของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, 2567)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัย ในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ และต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานตามการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นประจำทุกปีการศึกษา ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวมีการกำหนดตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ ในการบริหารและพัฒนาอาจารย์ โดยเฉพาะระบบการส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์ มีการวางแผนและการลงทุนงบประมาณและทรัพยากรและกิจกรรมการดำเนินงาน ตลอดจนการกำกับดูแลและการพัฒนาคุณภาพอาจารย์ควบคู่ไปกับการมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของสถาบันสอดคล้องกับความชัดเจนของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอุดมศึกษาและกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาไว้อย่างชัดเจน และส่งผลให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบการบริหารงานบุคคลระบบแบ่ง การสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อการศึกษาต่อ ความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยทั้งภายในและต่างประเทศ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2561) จากข้อมูลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาที่หลากหลาย และถูกต้องตามความต้องการ เพื่อที่จะสามารถใช้ศักยภาพของ



บุคลากรได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญในการวิจัยแนวทางปัจจัยกระตุ้นและแนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสับสนวุ่นวาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยกระตุ้นการออกจากเขตความสับสนวุ่นวายของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเพื่อการออกจากเขตความสับสนวุ่นวายโดยผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำแนวคิดของ แนนเดอร์ (Nadler) ซึ่งได้นิยามการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) ว่าจะต้องมองบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และสามารถใช้ประโยชน์อย่างมากต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานขององค์กร ประกอบด้วยแนวคิดและกิจกรรม 3 ประการ ได้แก่ 1) การฝึกอบรม (Training) 2) การศึกษา (Education) 3) การพัฒนา (Development) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุม เหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยกระตุ้นการออกจากเขตความสับสนวุ่นวายของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเพื่อการออกจากเขต

ความสับสนวุ่นวาย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จำนวน 1,150 คน (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) โดยใช้สูตรการคำนวณ การกำหนดขนาดของตัวอย่างกรณีทราบค่าประชากรโดยกำหนดที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน หลังจากนั้นจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ประกอบด้วยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิตามกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาปัจจัยกระตุ้นการออกจากเขตความสับสนวุ่นวายและแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร รายได้และระดับการศึกษาซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นเพื่อออกจากเขตความสับสนวุ่นวายของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับตามแบบของ (Rensis, L., 1961)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับตามแบบของ (Rensis, L., 1961)

โดยการแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและบทความที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

2. ศึกษารูปแบบและการนำไปใช้ของเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยจากหนังสือเอกสาร บทความ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3. นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาประมวลผล เพื่อกำหนดโครงสร้างและขอบเขตของเครื่องมือให้ครอบคลุมกับเนื้อหาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกระตุ้นและแนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสับสน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา

4. ผู้วิจัยนำเครื่องมือแบบสอบถามฉบับร่างที่พัฒนาและปรับปรุงตามคำแนะนำของที่ปรึกษาเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มาตรวจสอบและพิจารณาความตรงของเนื้อหาตามนิยามในแต่ละข้อคำถาม โดยการวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ (The Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.67 ซึ่งสามารถยอมรับได้ และนำข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.67 มาปรับปรุงแก้ไขหรือคัดออกจากแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษา

5. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อวัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาได้ โดยเก็บแบบสอบถาม 30 ชุดเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากนั้นนำผลจากแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) และกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตเพื่อยื่นขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัยโดยขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลกับบุคลากรเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มตัวอย่างในการขอข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

2. เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Google Forms ในการสร้างแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบ ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประมวลผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยกระตุ้นและแนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสับสน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

1. เพื่ออธิบายปัจจัยประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)



2. เพื่อวิเคราะห์ระดับปัจจัยกระตุ้นและแนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะกดกลาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยกระตุ้นและแนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะกดกลาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยกระตุ้นและแนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะกดกลาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้นเพื่อออกจากเขตความสะกดกลาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย 4) ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน แสดงผลตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยกระตุ้นจำแนกรายด้านที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะกดกลาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาพรวม

ปัจจัยกระตุ้น	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.714	0.139		5.139***	<0.001
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	- 0.006	0.024	- 0.011	- 0.267	0.789
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.229	0.053	0.254	4.330***	<0.00
ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	- 0.045	0.061	- 0.049	- 0.738	0.461
ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	0.553	0.058	0.590	9.523***	<0.001

$R=0.821$, $R^2=0.674$

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่า R เท่ากับ 0.821 และ R Square เท่ากับ 0.674 หมายความว่า ปัจจัยกระตุ้นจำแนกรายด้านที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะกดกลาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 67.4

ปัจจัยกระตุ้นจำแนกรายด้านที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะกดกลาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

เมื่อคะแนนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้การพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะกดกลาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.229 คะแนน (p value<0.001) ด้านการยอมรับนับถือ การที่บุคลากรเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ได้รับการยกย่องชื่นชมได้รับกำลังใจ และได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน จากทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง

เมื่อคะแนนด้านความรับผิดชอบในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้การพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะกดกลาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.553 คะแนน



(p value < 0.001) ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน การที่บุคลากรการที่บุคลากรเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง มีความกระตือรือร้นและมีความคิดในเชิงบวกเมื่อได้รับมอบหมายงานพิเศษอื่นตลอดจนแสวงหาวิธีการหรือนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้งานในความรับผิดชอบสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในที่สุด

ส่วนปัจจัยกระตุ้นส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ความรับผิดชอบในการทำงาน คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลโดยตรงต่อการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้อาจบางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชยเช่นกัน

2. แนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 3 ด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

การพัฒนาบุคคล	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการฝึกอบรม (Training)	3.83	0.62	มาก	1
2. ด้านการศึกษา (Education)	3.81	0.64	มาก	2
3. ด้านการพัฒนา (Development)	3.77	0.63	มาก	3
รวม	3.80	0.58	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรม (Training) ($\bar{X} = 3.83$, SD = 0.62) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนา (Development) ($\bar{X} = 3.77$, SD = 0.63) โดยทุกด้านมีระดับคะแนนอยู่ในเกณฑ์มากทั้งหมด

การฝึกอบรม และการศึกษทำให้บุคลากรใหม่เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมหลัก และแนวคิดทางจริยธรรมขององค์กร และสอนทักษะงานพื้นฐาน สร้างแนวคิดการทำงานที่ถูกต้อง เพิ่มคุณภาพการบริการขององค์กร และสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี พัฒนาคุณภาพมืออาชีพอย่างเป็นทางการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เสริมสร้างความสามารถในการจัดการและความเป็นผู้นำของผู้บริหาร เสริมสร้างพื้นฐานสำหรับการเติบโตขององค์กร ปรับตามเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรและเตรียมสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นสำหรับอนาคตขององค์กรเพื่อสร้างระบบการฝึกอบรมในระยะยาวและองค์กร

อภิปรายผล

ปัจจัยการอยู่ในเขตความสะดวกสบาย สิ่งสนับสนุนการออกจากเขตความสะดวกสบาย และการพัฒนาส่วนบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบายส่งผลต่อการออกจากเขตความสะดวกสบายของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จากวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นจำแนกรายด้านที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบาย ได้ร้อยละ 67.4 ปัจจัยกระตุ้นจำแนกรายด้านที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้ เมื่อคะแนนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้การพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบายเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.229 คะแนน (p value < 0.001) เมื่อคะแนนด้านความ

รับผิดชอบในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้การพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบาย เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.553 คะแนน ($p \text{ value} < 0.001$) ส่วนปัจจัยกระตุ้นส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบายแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อนำมาบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน ดังนั้น องค์การใดที่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ มีความเจริญก้าวหน้า เพราะบุคลากรดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ และโดยไม่รู้เหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน ผู้บริหารที่ดีต้องทำความเข้าใจในพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่มีผลต่อการทำงานของสมาชิกเพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร ชุมบางหมิง ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สมารธุรกิจ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สมารธุรกิจ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสที่จะเติบโตและก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 11 (จิราพร ชุมบางหมิง, 2566) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี สุภาพันธ์ ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองอัตรากำลังสำนักงานกำลังพล ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูงมากกว่าปัจจัยจูงใจส่วนประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่าแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเพียงปัจจัยเดียว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.716 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยปัจจัยค่าจูงด้านความมั่นคงในงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วิธีการปกครองบังคับบัญชา และเงินเดือนและผลตอบแทน สามารถทำนายอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ($\text{Beta} = 0.329, 0.218, 0.197$ และ 0.183 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยจูงใจไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (ราตรี สุภาพันธ์, 2565) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษาการประปานครหลวง ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยในด้านความมั่นคงในการทำงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน 1) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2) ด้านเงินเดือน 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านสภาพการทำงาน 5) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยในด้านลักษณะงาน (อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ์, 2564) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศาสตรศิลป์ ทองแรง ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 48.20 (ศาสตรศิลป์ ทองแรง, 2557) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และมีปัจจัยธำรงรักษาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า และมีปัจจัยธำรงรักษาความสัมพันธ์แวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน (กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2560)

ปัจจัยกระตุ้นเพื่อออกจากเขตความสะดวกสบาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในด้านที่สำคัญ คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้



รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลโดยตรงต่อการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้อาจบางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชยเช่นกัน

แนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสับสนวุ่นวาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในด้านที่สำคัญ คือ การฝึกอบรม และการศึกษาทำให้บุคลากรใหม่เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมหลัก และแนวคิดทางจริยธรรมขององค์กร และสอนทักษะงานพื้นฐาน สร้างแนวคิดการทำงานที่ถูกต้อง เพิ่มคุณภาพการบริการขององค์กร และสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี พัฒนาคุณภาพมืออาชีพอย่างเป็นทางการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เสริมสร้างความสามารถในการจัดการและความเป็นผู้นำของผู้บริหาร เสริมสร้างพื้นฐานสำหรับการเติบโตขององค์กร ปรับตามเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรและเตรียมสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นสำหรับอนาคตขององค์กรเพื่อสร้างระบบการฝึกอบรมในระยะยาวและองค์กร

สรุปและข้อเสนอแนะ

ปัจจัยกระตุ้นเพื่อออกจากเขตความสับสนวุ่นวาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย 4) ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน 5) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ แนวทางการพัฒนาบุคคลเพื่อออกจากเขตความสับสนวุ่นวาย: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการฝึกอบรม (Training) 2) ด้านการศึกษา (Education) 3) ด้านการพัฒนา (Development) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 1) ควรมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นน้อยกว่าในประเด็นอื่น ๆ ดังนั้น ควรเพิ่มความหลากหลายขององค์ความรู้ที่จะถ่ายทอดไปยังบุคลากรรวมไปถึงการนำวิทยาการใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม 2) ปัจจัยกระตุ้น แต่ละด้านมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ควรมีการแสดงออกถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน การปฏิบัติตนในงานอาชีพให้ประสบความสำเร็จและเกิดความสุขในการทำงานนั้น บุคลากรงานควรจะต้องเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป 2) ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรเฉพาะแต่ละองค์กร เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไขบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป 3) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของบุคลากรมากที่สุด เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการบริหารองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา เขียววิวัฒนสุข. (2560). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. วารสารวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3(2), 29-43.
- จตุรงค์ นภธร. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดการสนับสนุนทางสังคมความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง. วารสารพยาบาล, 11(1), 17-29.
- จิราพร ชุมบางหมิง. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สีม้าธูรกิจ จำกัด. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



- รัตนา บวรกิจ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในยุคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและธนาคารคณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราตรี สุภาพันธ์. (2565). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองอัตรากำลังสำนักงานกำลังพล. ใน สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศาสตราจารย์ศิลป์ ทองแรง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (2567). ฝ่ายบุคคล. ปทุมธานี: สำนักบริหารกลาง.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2566). เอกสารประกอบการอบรม How to Manage Hybrid/ Remote Working that “Work” (บริหารการทำงานรูปแบบ Hybrid/ Remote Work). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2561). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 135 ตอนที่ 11 ก หน้า 3 - 5. (23 กุมภาพันธ์ 2561).
- อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษาการประปานครหลวง. ใน สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรม. มหาวิทยาลัยสยาม.
- Rensis, L. (1961). New Pattern of Management. New York: McGraw-Hill.