

การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษา

Inspiration of Developing Routine Work for Supporter Section in Higher Education Institution

จรงค์ศักดิ์ พุมนวน

Jarongsak Pumnuan

บทคัดย่อ

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยให้การสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารและบุคลากรสายวิชาการ จากบทบาทการเป็นผู้ช่วยเหลือเสมือนหนึ่งเป็นผู้ตามนี้ ส่งผลให้ผู้บริหารและบุคลากรสายวิชาการมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของบุคลากรสายสนับสนุน อีกทั้งบรรยากาศวัฒนธรรมขององค์กรและกฎระเบียบของงานประจำ ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนถูกจำกัดความสามารถในด้านการเป็นผู้นำในการแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนางานประจำ หรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานประจำ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับแรงบันดาลใจเพื่อพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา คือ การให้บุคลากรสายสนับสนุนรู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการช่วยวิเคราะห์หรือ การสร้างสรรค์ผลงานวิจัยจากงานประจำเพื่อหาทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย พร้อมเสนอแนะการตัดสินใจให้แก่ฝ่ายบริหาร โดยบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ต้องมีความชำนาญในหน้าที่ของตน สามารถเปลี่ยนแปลงตัวเองจากผู้เสพความรู้เป็นผู้สร้างความรู้ได้ จากบรรยากาศความเชื่อและวัฒนธรรมองค์กร ที่มักจะไม่เห็นด้วยหรือไม่เอื้ออำนวยให้บุคลากรสายสนับสนุนพัฒนาตนเองแต่บุคลากรสายสนับสนุนสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้โดยการชักชวนเพื่อนร่วมงานจัดตั้งเป็นทีมพัฒนางาน ทั้งการช่วยกันตั้งคำถามและช่วยกันหาคำตอบ โดยการพัฒนางานนั้นให้เริ่มจากงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนงานที่รับผิดชอบก่อน และหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ในตัวเองที่เราสามารถสร้างประโยชน์ให้แก่หน่วยงานหรือองค์กรได้ จากการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรนั้นจะส่งผลให้เกิดคุณค่าทางจิตใจ เกิดความสุขทางใจที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับแต่สิ่งดี ๆ เป็นความสุขที่เกิดจากการให้และการทำเพื่อคนอื่น ต่อจากนั้นต้องหมั่นฝึกฝนเพิ่มขึ้น จนสามารถทำงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ส่งผลให้เกิดความรักในงานที่เราทำมากยิ่งขึ้นตามมาและนอกจากนี้ยังมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยสิ่งสำคัญของการพัฒนางานประการหนึ่งที่ต้องคำนึงควบคู่กันไป คือ ความรัก ความเชื่อมั่น และความศรัทธาในตนเอง ซึ่งบุคคลใดก็ตามที่ไม่รักและศรัทธาในตนเองนั้น จะประสบความสำเร็จได้ยากมาก

คำสำคัญ: ผู้นำ งานวิจัยจากงานประจำ การทำงานเป็นทีม แร่งบันดาลใจ

Abstract

Supporter section in higher education plays an important role in driving the university's mission by supporting then implementation of the executive and academic staff. The role of supporter as the follower, the executive or academic staff may influence the idea and action of supporters as well as atmosphere, organizational culture and their rules cause the supporters limited in leadership, modification, improvement or changing regarding the routine work. The most importance of inspiration in order to develop routine work of supporters in higher education institution mentioned that they must know really role and activity of them to analyze or perform the research from their routine work. Those objectives aimed to find out the good alternative way, pros and cons with suggestion and making decisions provided to administrator. The supporters always contain technical expertise and able to change themselves from knowledge users to knowledge creators. The atmosphere of belief and corporate culture that often shows disagreement or self-improvement of supporters. But the supporters would change to be the leader by persuading colleagues and play as a development team, try to ask questions and find the answers. The development of the work should start with the work that contributes to the responsible part and find out what is beneficial of us that can benefit the organization. Useful work will result in mental values, happiness in the heart to make the nice service. It appears that happiness comes from giving and doing for others. We need to practice more then we can do the job better than it was and do love at work more. It brings the work with continuous development and sustainability. One of the important aspects of job development is love, confidence and faith in our self. Any persons who do not love and believe in themselves, they are very difficult to achieve success.

Keywords: leadership, routine to research, team work, inspiration

บทนำ

มหาวิทยาลัยมีหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพอันพึงประสงค์ตามสาขาที่เรียน และมหาวิทยาลัยยังมีส่วนที่การวิจัย บริการวิชาการเพื่อพัฒนาประเทศ รวมถึงการเป็นต้นแบบทางสังคมที่ดี ซึ่งการจัดระบบบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น บุคลากรสายวิชาการเป็นสายหลักในการปฏิบัติภารกิจหลักของ

มหาวิทยาลัย ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนทำหน้าที่สนับสนุนงานด้านธุรการ การบริการแก่บุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา และบุคคลที่มาติดต่องานมหาวิทยาลัย การทำหน้าที่ให้ได้ดีของบุคลากรสายสนับสนุนนั้น ต้องรู้และเข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนและของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (วัลลภ สันติประชา, 2561) ซึ่งหัวใจสำคัญใน

การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนคือ จิตบริการ หากบุคคลใดขาดซึ่งสิ่งนี้ก็จะไม่มีความสุขในการทำงาน และที่สำคัญบุคคลนั้นจะไร้คุณค่าในสายตาของผู้ใช้บริการ ผู้ร่วมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสุดท้ายอาจจะรู้สึกไร้คุณค่าในความรู้สึกของตนเองด้วย (สุพจน์ เอียงกุญชร, 2560) ขณะที่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยจึงเป็นหน่วยงานสำคัญหนึ่งในหลาย ๆ หน่วยงาน ที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าทางด้านวิชาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา ดังนั้นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นด้วย ถือเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในตัวบุคคลและในหน่วยงานหรือองค์กร และมีส่วนสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนในการปรับตัวยุคการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยไปพร้อมกับสายวิชาการได้เช่นกัน

การสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนต้องมีรูปแบบการดำเนินงานอย่างจริงจังและต้องเป็นรูปธรรม รวมทั้งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และเพื่อนร่วมงาน ในการขับเคลื่อนดังกล่าวด้วย ซึ่งบทบาทของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนั้นเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการสนับสนุนการดำเนินการของบุคลากรสายวิชาการเพื่อให้บรรลุภารกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจจะเป็บทบาทที่ยากต่อการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบการทำงานแบบเดิม ๆ เป็นการทำงานอย่างมืออาชีพตามบทบาทที่ควรจะเป็น ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. Follower Role: บทบาทของผู้ตาม ที่มีลักษณะการทำงานสนับสนุนตามนโยบายของคณะและมหาวิทยาลัยซึ่งไม่เคยมีบทบาทเป็นผู้นำในองค์กรที่ชัดเจน

2. Executive Influence: ผู้บริหารมีอิทธิพลทางความคิดและการกระทำโดยผู้บริหารแสดงภาวะผู้นำครอบงำกลุ่มงานสนับสนุน

3. Atmosphere: บรรยากาศความเชื่อและวัฒนธรรมองค์กร หากในกลุ่มงานสนับสนุนคิดหรือสร้างนวัตกรรมให้แก่องค์กร แต่คนในองค์กรมักจะไม่เห็นด้วย ไม่สนับสนุน ทำให้ผู้ที่คิดพัฒนาหมดกำลังใจ และไม่กล้าเสนอความคิดเห็นอีก

4. Rule of Routine: กฎเกณฑ์ ข้อบังคับของงานบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งทุกอย่างทำอยู่ภายใต้กรอบ กติกา นอกจากนี้ยังทำงานซ้ำซากจำเจ ไม่มีการพัฒนางานในรูปแบบและวิธีการใหม่ ๆ

5. Organizational change management: การเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปรับโครงสร้างของหน่วยงานหรือองค์กร การเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนเอง หรือการเปลี่ยนแปลงตามความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาเองก็ตาม ทั้งหมดนี้ส่งผลต่อความคิดและการสร้างสรรค์ในการพัฒนางานประจำทั้งสิ้น

การสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนางานประจำ จึงเป็นเรื่องยากและต้องใช้ระยะเวลา เนื่องจากการทำงานภายใต้ภาวะดังที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสภาพการทำงานแบบ “เข้าขาม เย็นขาม” ที่มีการสั่งสมกันมาเป็นระยะเวลายาวนานจากรุ่นสู่รุ่น จนคิดว่าเป็นเรื่องปกติ ดังที่ทราบกันดีในหน่วยงานของรัฐโดยส่วนใหญ่ หากแต่ยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ประเทศชาติต้องการนวัตกรรมนำพาประเทศ บุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยต้องผลิตนวัตกรรม ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องลุกขึ้นมาสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการดำเนินการของบุคลากรสายวิชาการ ด้วยเช่นกัน

แนวทางการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนา งานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนใน สถาบันอุดมศึกษา

แนวทางในการพัฒนาองค์กรภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน ส่วนสำคัญที่ช่วยกำหนดทิศทางของการพัฒนา คือ นโยบายขององค์กร ซึ่งนโยบายการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนเป็นนโยบายหนึ่งที่สำคัญของทุกมหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนเป็นการยกระดับกระบวนการขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการสร้างนวัตกรรมของบุคลากรสายวิชาการและการบริหารงานของฝ่ายบริหารซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนในทุกระดับและทุกตำแหน่งในองค์กร มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรในองค์กรรวมทั้งสิ้น เราในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่งในองค์กรต้องแสดงบทบาทของตนเองเปรียบเสมือนหนึ่งเป็น “น็อตของเครื่องบิน” หากขาดน็อตตัวนี้ไปเครื่องบินก็ไม่สามารถบินได้ หากขาดบุคลากรอย่างเราไปแล้ว องค์กรย่อมเกิดการสั่นคลอน

แนวทางการสร้างแรงบันดาลใจสำหรับสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนางานประจำที่อยู่ภายใต้บทบาทที่มีสถานะที่ยากต่อการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงในองค์กรนั้น เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก แต่ก็ไม่ยากเกินไปสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่มีหัวใจการพัฒนา หรือมีความรักต่อองค์กรอย่างแท้จริง ทุกวันนี้หลายคนบอกกับคนอื่นว่ารักมหาวิทยาลัย แต่มักมีพฤติกรรมที่ตรงข้ามกันเสมอ เช่น การวิพากษ์วิจารณ์องค์กรตัวเองในสื่อต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย ไม่ได้มีส่วนร่วมกับการแก้ปัญหาของส่วนงานหรือมหาวิทยาลัยอย่างจริงจัง หรือการเพิกเฉยเมื่อเห็นว่าปัญหาเกิดขึ้นในองค์กรเพราะคิดว่าธุระตัวเองไม่ใช่ เป็นต้น การสร้างแรงบันดาลใจสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนางานประจำนั้น ขั้นตอนแรก คือ การที่บุคลากรสายสนับสนุนนั้นเข้าใจบทบาทของตนเอง และจากบทบาทดังกล่าวนี้

สามารถนำไปสู่การเป็นผู้นำของการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้อย่างไร ขั้นตอนต่อมา คือ การค้นหาแรงบันดาลใจที่ดีในการทำงานโดยการหาเป้าหมายในการทำงานจนสามารถทำให้อยากลุกขึ้นมาจากเตียงเพื่อรีบไปทำงานแต่เช้าในทุก ๆ วันและการดำเนินการดังที่กล่าวมาต้องอยู่ภายใต้พื้นฐานความคิดบริการด้วยใจที่ต้องการอยากให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพที่ดีขึ้น และผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นฐานรากของแนวคิดบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้ นอกจากนั้นบุคลากรสายสนับสนุนยังต้องเข้าใจกระบวนการปรับปรุงพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาเป็นรูปแบบใดก็ได้บ้างถึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย และสุดท้ายเมื่อทุกคนคิดได้แล้ว ก็ต้องทราบด้วยว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวบ้าง แนวทางดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. รู้และเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตน

ตนเอง

การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษานั้น ควรให้เริ่มต้นจากการทำความเข้าใจกับบทบาทของตนในหน้าที่นั้น ๆ ก่อน ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำได้โดย

1. จากบทบาทของผู้ตาม มีการทำงานสนับสนุนตามนโยบายของส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย บุคลากรสายสนับสนุนสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้โดยเปลี่ยนตัวเองจากผู้เสพความรู้มาเป็นผู้สร้าง บุคลากรสายสนับสนุนต้องช่วยวิเคราะห์สังเคราะห์ หรือสร้างสรรค์ผลงานวิจัยจากงานประจำเพื่อการหาทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย พร้อมเสนอแนะการตัดสินใจให้แก่ฝ่ายบริหารซึ่งแนวทางการปฏิบัติเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ตรงประเด็นและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากเป็นนโยบายของผู้บริหารภายใต้ข้อเท็จจริงที่ได้จากบุคลากรสายสนับสนุนที่แสดงบทบาทของตนอย่างแท้จริง

2. จากภาวะการครอบงำของผู้นำ ผู้บริหารมีอิทธิพลทางความคิดและการกระทำ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้โดยเชิญหัวหน้างานหรือผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติใด ๆ ในหน่วยงาน จะไม่สามารถทำได้หากไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร ดังนั้นการเรียนเชิญผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ เข้ามามีส่วนรับรู้ในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา หรือสร้างสรรค์นวัตกรรมดังกล่าวในทุกระยะของการดำเนินงาน ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงนั้นสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติได้ทันที งานที่เกิดจากความคิดของบุคลากรสายสนับสนุน จากความชำนาญในหน้าที่ของตน ก็สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในหน่วยงานได้อย่างแท้จริง

3. จากบรรยากาศความเชื่อและวัฒนธรรมองค์กร มหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษาโดยส่วนใหญ่ไม่มีการปลูกฝังค่านิยม (core values) ที่ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนประเมินองค์ความรู้ที่มีอยู่หรือประเมินว่า องค์ความรู้ไหนที่ยังขาดอยู่หรือที่ต้องมีการเพิ่มเติม ไม่ได้ปลูกฝังให้บุคลากรพัฒนาการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ไม่ได้ส่งเสริมให้บุคลากรอยากพัฒนางานที่มีอยู่ และไม่ได้สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ไม่เห็นบรรยากาศของการร่วมคิดร่วมทำ ช่วยกันตั้งคำถามถึงปัญหาการทำงานและช่วยกันหาคำตอบหรือแนวทางการแก้ไข เห็นเพียงบรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่ปฏิบัติงานแบบ “เข้าขามเย็นขาม” ส่งผลให้คนในองค์กรมักจะไม่เห็นด้วย หรือไม่สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรพัฒนางานประจำ โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนด้วยกันเอง ทำให้ผู้ที่คิดพัฒนาตนเองและองค์กรหมดกำลังใจและไม่กล้าเสนอความคิดเห็น แท้ที่จริงแล้วบุคลากรสายสนับสนุนสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้โดยชักชวนเพื่อนร่วมงานเข้ามาเป็นส่วนร่วมในการพัฒนาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนมักจะมีปฏิบัติงานเป็นส่วน ๆ ไม่ได้ปฏิบัติตลอดกระบวนการเพียงคน ๆ เดียว การ

พัฒนางานประจำจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการทำงานเป็นทีม โดยผู้ที่ต้องการพัฒนาต้องมีการประเมินว่างานที่จะพัฒนานั้น มีส่วนงานใดที่เกี่ยวข้องบ้าง รับงานจากผู้ใดบ้าง และมีการส่งต่องานไปหาผู้ใดบ้าง ก็เชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาเป็นทีมของงานพัฒนาด้วยกัน งานที่พัฒนาเกิดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและสามารถใช้ประโยชน์ได้ทันที นอกจากนั้นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อมา คือ เกิดการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร ทุกคนจะช่วยกันตั้งคำถามและหาคำตอบ เกิดการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4. จากกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ของงานบุคลากรสายสนับสนุนที่อยู่ภายใต้กรอบและกติกามากมาย จนไม่เห็นถึงความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง บุคลากรสายสนับสนุนจะไม่สามารถพัฒนาตนเองและพัฒนางานที่ได้รับผิดชอบได้หากเพียงแต่คิดเรื่องกรอบ ซึ่งกฎกติกา ที่มีการประกาศใช้อยู่ในแต่ละมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนั้น อาจมีส่วนที่เหมือนหรือแตกต่างกันบ้างตามบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัย ไม่ควรนำมาเปรียบเทียบหรือเป็นข้อจำกัดในการแสดงขีดความสามารถของตน หากแต่ตัวเราเองต่างหากที่ต้องแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด สร้างสรรค์ผลงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการมุ่งมั่นและทำงานอย่างจริงจังเต็มความสามารถของตน เชื่อว่าเส้นทางแห่งความสำเร็จในหน้าที่การงานก็จะตามมาเองโดยปริยาย อาจจะไปตามเส้นทางของสายงาน เช่น ข้าราชการ ข้าราชการพิเศษ เชี่ยวชาญ และเชี่ยวชาญพิเศษ หรืออาจเป็นการยอมรับความสามารถในรูปแบบของการดำรงตำแหน่งอาจารย์พิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือตำแหน่งผู้บริหารของส่วนงานหรือองค์กร ได้เช่นกัน

5. จากการเปลี่ยนแปลงภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน อาจเนื่องมาจากการปรับโครงสร้าง เปลี่ยนตามนโยบายของผู้บริหาร เปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนหรือเปลี่ยนตามความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลต่อความคิดและการสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนางานประจำทั้งสิ้น ซึ่งผู้ที่ได้รับผลกระทบนี้มากที่สุดน่าจะเป็นกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่เข้าใจบทบาทและ

หน้าที่ของตนอย่างแท้จริง ไม่มีการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา หรือสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำอย่างต่อเนื่อง ผู้ที่ไม่ได้ช่วยวิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัยเพื่อการหาทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย พร้อมเสนอแนะการตัดสินใจให้แก่ฝ่ายบริหาร ผู้ที่ไม่มีความชำนาญในหน้าที่ของตน แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน ก็ไม่ต้องกลัวการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ยังประโยชน์ต่อองค์กรไม่มีที่สิ้นสุด หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงตามโครงสร้างใหม่ บุคลากรเหล่านี้ก็จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

2. การหาแรงบันดาลใจที่ดีในการทำงาน

การค้นหาแรงบันดาลใจในการทำงาน คือ การค้นหาเป้าหมายที่อยากจะไปทำงานทุกวันนี้เอง ลองหาเป้าหมายในการทำงานของแต่ละวันให้พบ ซึ่งเป้าหมาย คือ สิ่งที่ถูกเราให้ขึ้นมาจากเตียงด้วยความรัก อยากทำ และสนุกกับการได้ทำ (ฌอน บูรณะหิรัญ) การหาแรงบันดาลใจหรือการค้นหาเป้าหมายในการทำงาน ให้เริ่มจากความทุกข์หรือความเจ็บปวดที่เกิดจากงาน อาจเป็นความเจ็บปวดของตัวเอง เพื่อนร่วมงาน ส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย ความเจ็บปวด คือพลังที่ทำให้เราประสบความสำเร็จ (สินธุเสน เขจรบุตร) คุณเจ็บปวดขนาดไหนที่โดนเจ้านายตำหนิ ดุ คำ หรือต่อว่า ว่าทำงานไม่เรียบร้อย ช้า ไม่เก่ง คุณสามารถเปลี่ยนความเจ็บปวดนั้นเป็นความสำเร็จได้อย่างไร คุณเจ็บปวดขนาดไหนที่เห็นเพื่อนร่วมงานเจ็บปวดกับการทำงานที่ไม่เป็นระบบ เกิดความสูญเสียเปล่าในงานมากมาย เจ็บปวดขนาดไหนที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องสูญเสียโอกาสในด้านต่าง ๆ จากความสูญเสียเหล่านั้น คุณสามารถเปลี่ยนความเจ็บปวดหรือสิ่งที่เป็นความสูญเสียเปล่าเป็นสิ่งที่มีความค่าได้อย่างไร จึงเปลี่ยนความเจ็บปวดให้เป็นพลังในการแบ่งปันสิ่งดีให้แก่คนรอบข้าง และองค์กรของเรา ความทุกข์และความเจ็บปวดบนโลกนี้ อยู่ที่ความคิดและทัศนคติของเราถ้าเราเปลี่ยนมาเป็นพลังบวก เราจะออกจากความทุกข์นั้นได้จริง ๆ ทำให้เราลุกขึ้นมาพัฒนาตนเองและสร้างความสำเร็จ พร้อม

กันนั้นก็ต้องมีความรัก ความเชื่อมั่น และความศรัทธาในตนเองควบคู่กันไปด้วย ซึ่งบุคคลใดก็ตามที่ไม่รักและศรัทธาในตนเองนั้น เป็นการยากมากที่จะประสบความสำเร็จในการพัฒนาเช่นกัน

แรงบันดาลใจยังหาได้จากมิติสุขจากการทำงาน ถึงแม้ว่าแรงบันดาลใจแรกของการทำงานจะเป็นเรื่องของเงินเดือนหรือค่าจ้างก็ตาม แต่หากเราเอาหัวใจทั้งหมดไปให้ความสำคัญกับเงินเดือนหรือค่าจ้างทั้งหมด เราก็จะไม่สามารถโฟกัสกับความสุขและประสบการณ์ในการทำงานได้เลย จริงอยู่ว่าการทำงานเป็นไปเพื่อการเลี้ยงชีพ แต่การทำงานในอีกมิติหนึ่ง คือ การสร้างประสบการณ์ชีวิต การสร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง ให้เป็นที่ต้องการขององค์กร ซึ่งหากเราเอาหัวใจทั้งหมดให้ความสำคัญกับเงินเดือนหรือค่าจ้างแล้วนั้น เมื่อเราเจอกับผลกระทบต่างๆ จากที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ก็จะส่งผลให้แรงบันดาลใจในการทำงานของเราลดน้อยลงไป แต่หากเราเอาหัวใจมาโฟกัสที่การพัฒนางานประจำของการทำงานในทุก ๆ วัน เราก็จะพบว่าทุกวันที่เราตื่นไปทำงาน ไปพบกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางาน รวมทั้งการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำ อาจพบเจอความทุกข์ ความเจ็บปวด สิ่งที่ไม่ได้ตั้งใจบ้าง ระบบที่ไม่ได้ตั้งใจบ้าง นั่นคือ เรากำลังก้าวข้ามพัฒนาการต่าง ๆ มากมาย และก้าวไปสู่ความแข็งแกร่งกว่าเดิม ซึ่งถ้าเราโฟกัสว่าทุกเช้าที่ตื่นขึ้นมาเราจะแกร่งกว่าเดิม เก่งกว่าเดิม ประสบการณ์ที่มากขึ้นกว่าเดิม และทำงานได้ดีกว่าเดิม เราจะมีแรงบันดาลใจในการทำงานทุกวัน (อรพิมพ์ รักษาผล, 2560) แล้วเราอยากลุกขึ้นมาจากเตียงเพื่อรีบไปทำงานแต่เช้าในทุก ๆ วัน

3. การสร้างฐานความคิด

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ประสิทธิ์ วัฒนาภา ได้กล่าวไว้ในการบรรยายพิเศษ เรื่อง “การวิจัยจากงานประจำในระบบการศึกษา” ในการประชุมวิชาการการวิจัยระบบการศึกษาไทย เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 ณ โรงแรม นงนุช การ์เดน รีสอร์ท จังหวัดชลบุรี

(ประสิทธิ์ วัฒนาภา, 2559) ว่าความต้องการอยากให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพที่ดีขึ้น และผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น เป็นฐานรากของแนวคิดเรื่องการพัฒนางานประจำของบุคลากรในองค์กร

ฐานแรก คือ “การให้ และการทำเพื่อผู้อื่น” ความต้องการอยากให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น จะเกิดได้เมื่อผู้ให้บริการ เคารพ รักและให้เกียรติผู้รับบริการ

ฐานที่สอง คือ “การเคารพ การรักและการให้เกียรติ” เพราะอยากให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และเพราะอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น ทำให้เหล่าผู้ให้บริการที่คิดอย่างเดียวกัน มากุญกัน เพื่อทำให้ได้เป้าหมายเดียวกัน

ฐานที่สาม คือ “การร่วมคิด การร่วมคุยและการร่วมทำ” เพราะต้องการให้การ “ร่วมคิด ร่วมคุย ร่วมทำ” นำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น จึงต้องอาศัยกระบวนการทางองค์ความรู้

ฐานที่สี่ คือ “การหาองค์ความรู้” ซึ่งอาจได้จากการค้นคว้าการวิจัย เพราะต้องการให้ “องค์ความรู้” นำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น จึงต้องอาศัยการประยุกต์ใช้องค์ความรู้

ฐานที่ห้า คือ “การปฏิบัติ” ซึ่งอาจเป็นการทดลองปฏิบัติหรือตั้งใจนำไปปฏิบัติและเพราะอยากให้บริการที่ดีขึ้นไปอีก มีคุณภาพมากขึ้นอีกและเพราะอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีมากขึ้นอีก ทำให้ต้องมีการทบทวนประสบการณ์ เหตุและผล

ฐานที่หก คือ “การร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น”

ซึ่งหากนำฐานรากของแนวคิดดังกล่าวมาเทียบกับทักษะของบุคคล ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งประกอบด้วย Personal Mastery (ความเชี่ยวชาญรอบรู้) Mental Model (รูปแบบแนวคิด) Shared Vision (วิสัยทัศน์ร่วมกัน) Team Learning (การทำงานเป็นทีม) และ System Thinking (การคิดอย่างเป็นระบบ) แล้วนั้น พบว่า ไม่มีทักษะของ

บุคคลในประเด็นใดเลยที่จะไปจับกับฐานแรก “การให้และการทำเพื่อคนอื่น” ซึ่งเป็นฐานสำคัญของกรอบแนวคิดการพัฒนางานประจำของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาองค์กรเพื่อให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง บุคลากรต้องมีความปรารถนาจะสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้แก่องค์กร “อยากให้และอยากทำเพื่อคนอื่น” เพื่อให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น และอยากให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นฐานแรกของจิตใจของบุคลากรในองค์กร ต่อการพัฒนาองค์กรด้วยความรักที่เกิดจากจิตใจอย่างแท้จริง

4. การสร้างสรรค์ผลงาน

การสร้างสรรค์ผลงานให้กับส่วนงานหรือมหาวิทยาลัย มักเป็นสิ่งที่คอยสกัดกั้นความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาจากงานประจำของบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากทุกคนมักจะตั้งต้นการสร้างสรรค์ผลงานจากปลายทางการพัฒนา คือ รูปแบบการนำเสนอแทนที่จะเริ่มต้นที่ปัญหาของงานที่ต้องการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา มักจะมีคำถามที่เกิดขึ้นบ่อย เช่น “จะทำวิจัยเรื่องอะไรดี” “จะสร้างนวัตกรรมอะไรดี” เป็นต้น ซึ่งหากเราเริ่มต้นจากความอยากหรือความต้องการของตนเองแล้ว มักจะจบอยู่ที่เราได้งานวิจัยหรือนวัตกรรมที่ไม่สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหางานประจำได้อย่างจริงจังและยั่งยืน และคือ ผู้รับบริการยังได้รับการบริการที่เหมือนเดิม มีคุณภาพไม่ดีขึ้น และเรายังทำงานหนักและไม่มีความสุขในการทำงานเช่นเดิม แต่หากเราสร้างสรรค์ผลงานจากปัญหานำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหานั้น ภายใต้รูปแบบหรือกระบวนการที่เหมาะสม เราจะได้ผลงานที่เหมาะสมกับปัญหาดังกล่าว ปัญหาได้รับการแก้ไข และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง หากเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่เพิ่งบรรจุใหม่ สิ่งแรกที่ต้องทำ คือ ทำความเข้าใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยผลงานที่สามารถสร้างสรรค์ได้ คือ คู่มือปฏิบัติงาน และต้องมีการปรับปรุงเป็นประจำทุกปีเพื่อให้ได้คู่มือปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน จากคู่มือการปฏิบัติงานที่มีการบันทึกขั้นตอนการทำงาน เทคนิคการทำงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน รวมทั้งแนวทางการ

แก้ปัญหาต่าง ๆ สามารถเห็นสิ่งที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาได้ ซึ่งหากต้องการหาสาเหตุของปัญหาหรือ ต้องการหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ก็ต้องทำงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์จากงานประจำ หากรู้ปัญหาและต้องการแก้ปัญหาที่ต้องใช้ข้อเท็จจริง ในการตัดสินใจจึงต้องทำวิจัยจากงานประจำ และ ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานประจำบางงานจำเป็นต้องมีเป็น รูปแบบงานลักษณะอื่นได้ ตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ทั้งนี้ต้องอธิบายและชี้ให้เห็นว่างานดังกล่าวต้องเป็น ประโยชน์และนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนางานหรือแก้ไข ปัญหาในงานโดยประเภทของผลงานของบุคลากรสาย สนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาสามารถอธิบายได้ดังนี้

คู่มือปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติงานตาม ความหมายของ เรืองชัย จรุงศิริวัฒน์ (2554) หมายถึง เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น และใช้เป็นคู่มือ สำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต ขณะที่กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร สำนักคณะกรรมการการพัฒนาระบบ ราชการ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นวิธีการ ปฏิบัติงานหรือวิธีการทำงานที่เป็นเอกสาร มี รายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะหรือแต่ละขั้นตอนของ กระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะ มีคำแนะนำในการ ทำงาน รวมทั้งวิธีที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงานโดย ละเอียด ซึ่งวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน คือ เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐาน เดียวกัน ได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกันและคงที่ เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและ หลัง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า ควรปฏิบัติอย่างไร เมื่อใด และกับใคร เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับ นโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน เพื่อเป็น เครื่องมือในการอบรมหรือใช้เป็นสื่อในการประสานงาน ได้ เป็นต้น (เรืองชัย จรุงศิริวัฒน์, 2554) และประโยชน์ ที่คาดว่าจะได้รับเพิ่มเติม คือ เป็นการประเมินปัญหาที่

เกิดขึ้นหน้างานประจำของผู้ปฏิบัติ จากการบันทึก ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การศึกษา แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานประจำ ต่อไป

งานเชิงวิเคราะห์ และสังเคราะห์จากงาน ประจำ งานเชิงวิเคราะห์ตามความหมายของเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2553) คือ การจำแนก แยกแยะ องค์ประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกเป็นส่วน ๆ เพื่อ ค้นหาว่ามาจากอะไร เชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างไรเพื่อ ค้นหาสาเหตุแท้จริงของสิ่งที่เกิดขึ้นและตามประกาศ ก.พ.อ. (2553) ได้ให้ความหมายของผลงานเชิง วิเคราะห์ว่า เป็นผลงานที่แสดงการแยกแยะ องค์ประกอบต่าง ๆ ของเรื่องอย่างมีระบบ มีการศึกษา ในแต่ละองค์ประกอบและความสัมพันธ์ของ องค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจใน เรื่องนั้น ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานของหน่วยงานหรือ สถาบันอุดมศึกษา ส่วนงานเชิงสังเคราะห์ หมายถึง งาน ที่แสดงการรวบรวมเนื้อหาสาระต่าง ๆ หรือ องค์ประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยอาศัยความคิดเชิง สร้างสรรค์ในการสร้างรูปแบบ หรือโครงสร้างเบื้องต้น เพื่อให้เกิดแนวทางหรือเทคนิควิธีการใหม่ในเรื่องนั้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษา (ประกาศ ก.พ.อ., 2553) ทั้งนี้เพื่อหาทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย พร้อมเสนอแนะการตัดสินใจให้แก่ฝ่ายบริหาร ต่อไป

งานวิจัยจากงานประจำ

คำนิยามของผลงานวิจัยตามประกาศ ก.พ.อ. (2553) หมายถึง ผลงานที่เป็นงานศึกษาหรืองานค้นคว้า อย่างมีระบบด้วยวิธีการวิทยาการวิจัยที่เป็นที่ยอมรับ และมี วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล คำตอบหรือ ข้อสรุปรวมที่เป็นประโยชน์และนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนา หรือแก้ไขปัญหในงานของหน่วยงานหรือ สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการวิจัยเพื่อแก้ปัญหาหน้างานที่ได้ ปฏิบัติอยู่หรือการพัฒนางานประจำให้มีประสิทธิภาพใน การทำงานมากขึ้นนั้น ถือเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในตัวบุคคลและในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันอุดมศึกษา การพัฒนา

งานวิจัยจากงานประจำ (Routine to Research: R2R) ของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งบุคลากรสายสนับสนุนด้านธุรการ ซึ่งเป็นบุคลากรที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ต้องรอบรู้และเชี่ยวชาญในเรื่องกฎและระเบียบในการปฏิบัติ ทั้งกลุ่มที่เป็นงานเฉพาะและกลุ่มงานบริหารทั่วไป และบุคลากรสายสนับสนุนด้านวิชาการซึ่งเป็นบุคลากรช่วยงานทางวิชาการในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ รวมถึงการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาในภาคปฏิบัติการพัฒนางานวิจัยจากงานประจำเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในการสังเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานประจำที่ตนเองปฏิบัติอยู่และพัฒนาต่อยอดเป็นงานวิจัย นำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามกระบวนการจัดการพลังของมนุษย์ที่ปรารถนาจะสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้แก่องค์กรเพื่อการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็น “องค์กรสมรรถนะสูง หรือ High Performance Organization (HPO)” ต่อไป

คุณลักษณะของงานวิจัย R2R ที่สำคัญ 4 ประการ (อัศรินทร์ นิมนานันต์ และคณะ, 2554) ดังนี้

1. เป็นการวิจัยที่ต้องมีที่มาจากปัญหาในงานประจำ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนางานประจำให้ดีขึ้น
2. ผู้วิจัยต้องเป็นผู้ที่เผชิญหน้ากับปัญหาในการทำงานนั้น ๆ และควรมีการรวมกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมทำงานเป็นทีม

3. การประเมินผลลัพธ์ของการวิจัย ต้องประเมินในระดับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบว่า การทำวิจัยเพื่อแก้ปัญหาทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพดีขึ้น

4. งานวิจัย R2R นั้น เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จต้องสามารถนำผลลัพธ์กลับมาใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานนั้น ๆ ได้จริง

งานในลักษณะอื่น คำนิยามของผลงานในลักษณะอื่น ตามประกาศ ก.พ.อ. (2553) หมายถึง สิ่งประดิษฐ์หรืองานสร้างสรรค์ หรือผลงานด้านศิลป ตกแต่ง ซ่อมบำรุง ซึ่งมีใช้มีลักษณะเป็นเอกสาร หนังสือ คู่มือ หรืองานวิจัย โดยผลงานที่เสนอจะต้องประกอบด้วยบทวิเคราะห์ที่อธิบายและชี้ให้เห็นว่างานดังกล่าวเป็นประโยชน์และนำไปสู่การปรับปรุง

พัฒนางานหรือแก้ไขปัญหาในงาน ทั้งนี้ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ต้องไม่ใช่ผลงานที่รับผิดชอบหลักหรือรองที่ได้รับการมอบหมาย (routine) แต่เป็นผลงานที่มีการพัฒนาต่อยอดจากการปฏิบัติงานหลักหรือรองเพื่อเป็นการสนับสนุนภารกิจหลักของบุคลากรสายวิชาการหรือผู้บริหาร

5. คิดได้แล้ว ต้องทำให้ได้

“ทำไมเราคิดได้ แต่ทำไม่ได้” เป็นคำถามที่ได้ยินบ่อยครั้งจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ดร.บุญชัย โกศลธนากุล ได้อธิบายไว้ในรายการ CEO VISION ช่วง New Dimensions ที่ออกอากาศทาง FM 96.5 เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2555 (บุญชัย โกศลธนากุล, 2555) ว่าทำไมเราคิดได้ แต่ทำไม่ได้ ซึ่งบ่อยครั้งที่เราคิดจะปรับเปลี่ยนนิสัยจากนิสัยหนึ่งไปสู่อีกนิสัยหนึ่งที่ดีกว่า สุดท้ายต้องจบลงคือ ทำไม่ได้ ซึ่งหากเราต้องการให้สมปรารถนาจะต้องทำอย่างไร สามารถสรุปประเด็นได้เป็น 6 ประเด็น ดังนี้

1. คุณไม่อยากทำจริง สิ่งที่ยากทำนั้นไม่มีแรงเพียงพอ ที่จะสามารถทุ่มเทให้ทะลุเข้าไปในจิตใจคุณได้ นั่นเพราะว่าคุณไม่มีความอยากที่จะทำสิ่งนั้นจริง ๆ ซึ่งต้องถามใจตัวเองว่า ต้องการอยากให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือแค่อยากในระดับความคิด คุณต้องมีอารมณ์ร่วมในการพิจารณาถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นของสิ่งนั้น หรือหากเราไม่เปลี่ยนแปลงจะเกิดอะไรขึ้น วิธีการแก้ไข คือ คุณต้องมีความปรารถนาที่แรงกล้า พร้อมทั้งจะเสียสละบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ได้อีกอย่าง

2. คุณมี “นิรโทษ 5” ครอบงำจิตใจ เป็นสิ่งที่ทำให้เราไม่มีสมาธิ ไม่สามารถคิดอะไรที่สร้างสรรค์ได้เลย ซึ่งนิรโทษ 5 ประกอบด้วย 1) ความอยากมี อยากเป็น อยากได้ หรือ ไม่อยากมี ไม่อยากเป็น ไม่อยากได้ 2) ความโกรธเกลียด อาฆาต พยาบาท 3) ความเบื่อหน่ายในชีวิต 4) ความฟุ้งซ่าน ไร้ความสนใจ และ 5) ความลังเลสงสัย วิธีการแก้ไข คือ คุณต้องจดจ่อกับสิ่งที่ทำและให้ทำไปทีละอย่าง

3. คุณคิดไม่ละเอียด ไม่มีแผนที่ชัดเจน และไม่มีแผนสำรอง หากต้องการให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมี

การทำแผนกลยุทธ์ คิดจนให้ความคิดตกตะกอน สามารถประเมินได้ว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จและปัจจัยแห่งความล้มเหลว คือ อะไรบ้าง วิธีการแก้ไข คือ คุณต้องมีแผนการทำงาน ทำให้เราทำงานได้อย่างสนุก ซึ่งหมายถึงต้องรู้สึกตัว ต้องมีสติ รู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่

4. คุณคิดว่ามันเป็นไปไม่ได้ ซึ่งลึกๆ ข้างในใจแล้ว คิดว่าเปลี่ยนแปลงอะไรไม่ได้ วิธีการแก้ไข คือ คุณต้องมุ่งมั่นและต้องทำอย่างต่อเนื่อง อย่าหยุด คุณต้องเชื่อมั่นในตัวเอง และต้องศรัทธาในตัวเอง

5. คุณไม่เคยลงมือทำหรือปฏิบัติ มัวแต่คิดแต่ไม่ลงมือทำ ซึ่งหากไม่ลงมือทำแล้วจะรู้ได้อย่างไรว่าทำได้หรือไม่ วิธีการแก้ไข คือ ลงมือทำทันที เพราะการลงมือทำจะทำให้เกิดความสมบูรณ์ เนื่องจากจะเกิดกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งมีประสบการณ์ก็จะทำมันได้ดี

6. บุญไม่พอ เมื่อบุญกุศลไม่พอก็จะไม่สมปรารถนา วิธีการแก้ไข คือ การสร้างบุญ สร้างบุญให้แก่ตนเองคือ การปล่อยวาง และการสร้างบุญให้กับคนอื่น คือ การให้

ปัจจุบันนี้ บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา มีความตื่นตัวที่จะพัฒนางานประจำของตน เพื่อให้ก้าวทันต่อการพัฒนาของระบบการศึกษาไทย จึงจำเป็นต้องมีการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรมทางการให้บริการ ในการรองรับมหาวิทยาลัย 4.0 ต่อไป ซึ่งควรเริ่มต้นจากการพัฒนางานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนงานที่รับผิดชอบก่อน โดยหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ในตัวเราที่สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่หน่วยงานหรือองค์กรได้ อย่างไรก็ตามการปฏิบัติใด ๆ ก็ต้องอยู่ภายใต้บทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเองด้วย จากการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์นั้นจะส่งผลให้เกิดคุณค่าทางจิตใจ เกิดความสุขทางใจที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับแต่สิ่งดี ๆ เป็นความสุขที่เกิดจากการให้และการทำเพื่อคนอื่น และความมีคุณค่านี้ก็จะเป็นส่วนสำคัญในการส่งผลให้ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นได้ ต่อจากนั้นเราต้องหมั่นฝึกฝนเพิ่มขึ้น จนสามารถทำงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้นไป ทำให้รักงานที่เราทำมากยิ่งขึ้นตามมา และที่สำคัญหากคิดได้แล้ว แต่ทำไม่ได้ ก็ไม่มีประโยชน์อันใดอยากให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนฝึกจิตตนเองให้มี

พลัง เมื่อจิตมีพลังก็จะสามารถคิดงานที่สร้างสรรค์ได้ไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อคิดได้แล้ว ก็ต้องทำให้ได้

สุดท้ายนี้ขอเป็นกำลังใจให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนที่กำลังพัฒนางานประจำของตนเอง ภายใต้บทบาทที่รับผิดชอบในสถาบันอุดมศึกษา บทบาทที่สร้างแรงบันดาลใจฉบับนี้อาจเป็นส่วนเล็กๆ ของความสำเร็จของท่านเท่านั้น ส่วนที่สำคัญที่สุดคือ **“พลังแห่งการลงมือทำ”** อย่างตั้งใจ สำหรับในโอกาสต่อไปให้เตรียมพบกับ การสร้างแรงบันดาลใจในการเขียนผลงานวิจัยสำหรับสายสนับสนุน แรงบันดาลใจที่ทำให้การพัฒนางานประจำกลายเป็นบทบาทวิจัยที่มีคุณภาพ

บทสรุป

แนวทางการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนางานประจำภายใต้บทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยซึ่งจากบทบาทการเป็นผู้ตาม ภาวะการครอบงำของผู้นำ ผู้บริหารมีอิทธิพลทางความคิดและการกระทำ บรรยากาศความเชื่อและวัฒนธรรมองค์กร กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ของงานสนับสนุนที่อยู่ภายใต้กรอบและกติกามากมาย และการเปลี่ยนแปลงภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนถูกจำกัดความสามารถในด้านการเป็นผู้นำในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา หรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ ซึ่งสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา คือ

1. การให้บุคลากรสายสนับสนุนรู้และเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการช่วยวิเคราะห์หรือการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยจากงานประจำเพื่อการหาทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย พร้อมเสนอแนะการตัดสินใจให้แก่ฝ่ายบริหาร โดยต้องมีความชำนาญในหน้าที่ของตน สามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้โดยเปลี่ยนแปลงตนเองจากผู้เสาะความรู้เป็นผู้สร้างความรู้ได้ การเชิญหัวหน้างานหรือผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา ชักชวนเพื่อนร่วมงานจัดตั้งเป็นทีม

พัฒนางาน ทั้งการช่วยกันตั้งคำถามและช่วยกันหาคำตอบ ปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด สร้างสรรค์ผลงานอย่างต่อเนื่อง

2. การหาแรงบันดาลใจที่ดีจากการทำงาน โดยให้เริ่มจากการหาเป้าหมายจากการทำงานในทุกๆ วัน เป้าหมายอาจเป็นงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรืองานที่เป็นปัญหาต่อส่วนงานที่รับผิดชอบก่อน และหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ในตัวเราที่สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่หน่วยงานหรือองค์กรได้ จากการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรนั้นจะส่งผลให้เกิดคุณค่าทางจิตใจจนสามารถทำให้อยากลุกขึ้นมาจากเตียงเพื่อรีบไปทำงานแต่เช้าในทุก ๆ วัน

3. การสร้างฐานความคิดที่อยากให้บริการที่ดีขึ้น มีคุณภาพที่ดีขึ้น และผู้รับบริการได้สิ่งที่ดีขึ้น เป็นฐานรากของแนวคิดพัฒนางานประจำของบุคลากรในองค์กรและต้องเกิดความสุขทางใจที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับแต่สิ่งดี ๆ เป็นความสุขที่เกิดจากการให้และการทำเพื่อคนอื่น ต่อจากนั้นต้องหมั่นฝึกฝนเพิ่มขึ้น จนสามารถทำงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ส่งผลให้เกิดความรักในงานที่เราทำมากยิ่งขึ้นตามมา และมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยสิ่งที่สำคัญของการพัฒนางานประการหนึ่งที่ต้องคำนึงควบคู่กันไป คือ ความรัก ความเชื่อมั่น และความศรัทธาในตนเอง

4. การสร้างสรรค์ผลงานจากปัญหาหน้างาน และหาวิธีการแก้ปัญหาหน้านั้น ภายใต้อารมณ์หรือ

กระบวนการที่เหมาะสม ปัญหาได้รับการแก้ไขและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง โดยผลงานที่สามารถสร้างสรรค์ได้ คือ คู่มือปฏิบัติงาน ผลงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์จากงานประจำ งานวิจัยจากงานประจำ ผลงานลักษณะอื่นใด ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

5. คิดได้แล้ว ต้องทำให้ได้ เป็นการศึกษาความปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความล้มเหลวในการพัฒนางานประจำได้แก่ ไม่อยากทำจริง การมี “นิรโทษ 5” ครอบงำจิตใจ ความคิดไม่ละเอียด ไม่มีการวางแผนที่ชัดเจน ความคิดว่ามันเป็นไปไม่ได้ การไม่เคยลงมือทำหรือปฏิบัติและบุญไม่พอ เป็นต้น

การที่บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาได้แสดงบทบาทในการขับเคลื่อนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนางานประจำ ช่วยวิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย ข้อดี ข้อเสีย พร้อมเสนอแนะการตัดสินใจให้แก่ฝ่ายบริหาร โดยต้องมีความชำนาญในหน้าที่ของตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตนเองได้ หรืออาจได้รับการยอมรับในสายงานของตนอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้เช่นกัน ซึ่งสามารถสรุปแนวทางการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนางานประจำได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แนวทางการสร้างแรงบันดาลใจของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนางานประจำ

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการ

พัฒนาระบบราชการ. (2552). การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ก. พลพิมพ์ (1996) จำกัด.88 หน้า.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2553). การคิดเชิงวิเคราะห์. (พิมพ์ครั้งที่ 6 (ฉบับปรับปรุง)). กรุงเทพฯ: ชัค เซส มีเดีย. 167 หน้า

บุญชัย โกศลธนากุล. (2555). คิดได้ แต่ทำไม ทำไม่ได้. รายการ CEO VISION ชั่ว วง New Dimensions ที่ออกอากาศทาง FM 96.5 ในวันที่ 6 สิงหาคม 2555.

ประกาศ ก.พ.อ. (2553). เรื่องมาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2553 (เอกสารแนบ 5). ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2553.

ประสิทธิ์ วัฒนาภา. (2559). การวิจัยจากงานประจำในระบบการศึกษา. การบรรยายพิเศษ ในการประชุมวิชาการการวิจัยระบบการศึกษาไทย

ครั้งที่ 1. วันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 ณ โรงแรม นงนุช การ์เดน รีสอร์ท จังหวัดชลบุรี.

เรืองชัย จรุงศิริวัฒน์.(2554). เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน. ขอนแก่น: ศูนย์ผลิตเอกสารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 80 หน้า.

วัลลภ สันติประชา. (2561). บทบาทและหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนในการพัฒนาการศึกษาไทย. วารสารวิชาการ ปชมท., 7(1), 1-2.

สุพจน์ เอียงกฤษ. 2560. บทบาทหน้าที่สำคัญของฝ่ายสนับสนุนต่อภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย. วารสารวิชาการ ปชมท., 6(3), 1-4.

อรพิมพ์ รักษาผล.2560. ทำอย่างไร...ในวันที่ขาดแรงบันดาลใจในการทำงาน. Talk To Touch By Best Orapim.เผยแพร่เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2560. [เว็บไซต์]. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 2561. จาก https://www.youtube.com/watch?v=Q4cjQvn_VMc.

อักรินทร์ นิมมานนิตย์ เชิดชัย นพณิจำรัสเลิศ กุลธร

เทพมงคล สรินยา งามทิพย์วัฒนา ลดาทิพย์

สุวรรณ และรวีวรรณ กิตติพลวงษ์วนิช.

(2554). ลักษณะสำคัญของการวิจัย R2R

และ 10 “ไม่” R2R. วารสารวิจัยระบบ

สาธารณสุข, 5(2), 271-274.