

ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The effects of knowledge development and job efficiency of support staff of Mahasarakham University

กัญญาภรณ์ พัฒนาประสิทธิชัย¹, ตุ๊กตา บุรีรัม²
Kanyarat Pattanapasitchai¹, Tukta Bureerum²

Received: 27 February 2019 ; Revised: 8 July 2019 ; Accepted: 25 July 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาความรู้ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนาความรู้และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์เฉลี่ยของ cronbach's coefficient 0.8990 และ

¹ บุคลากร คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² นักวิชาการเงินและบัญชี คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Human Resource Officer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² Finance and Accounting Analyst, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

0.9440 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคุณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้โดยรวม และเป็นรายด้าน อุปในระดับมาก ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ ด้านการเพิ่มปริมาณงาน และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้านอุปในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านต้นทุนของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา 3) การพัฒนาความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และ 4) การพัฒนาความรู้ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ และด้านการเพิ่มปริมาณงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

คำสำคัญ: การพัฒนาความรู้, ประสิทธิภาพการทำงาน, พนักงานสายสนับสนุน

Abstract

The purposes of this research were:- 1) To study knowledge development of support staff of Mahasarakham University. 2) To study job efficiency of support staff of Mahasarakham University, 3) To verify the relationships between knowledge development and job efficiency of support staff of Mahasarakham University, and 4) To examine the effects of knowledge development and job efficiency of support staff of Mahasarakham University. The samples for this research were 300 support staff of Mahasarakham University. The instrument in this study was a questionnaire of opinions for Knowledge Development and Job Efficiency of Support Staff of Mahasarakham University and reliability as checked by Cronbach's Alpha Coefficient method was 0.8990 and 0.9440. The statistical methods used for analyzing the collected data were; average, standard deviation, multiple correlation analysis and

multiple linear regressions. The result indicated that:- 1) The support staff of Mahasarakham University had overall opinions at a high level on the knowledge development and in each aspect including training, counterpart, job enlargement and self-learning. 2) The support staff of Mahasarakham University had overall opinions at a high level regarding the job efficiency and in each aspect including quality of work, cost of work, quantity of work and time. 3) The overall knowledge development had a relationship with job efficiency. and 4) Knowledge development, self-learning, counterpart, and job enlargement all positively and significantly affected the overall job efficiency.

Keywords: Knowledge Development, Job Efficiency, Supporting Staff

บทนำ

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรกันมากขึ้น การให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ถือได้ว่าเป็นสินทรัพย์มีความจำเป็นอย่างมาก เพราะการดำเนินธุรกิจขององค์กรยุคใหม่ ที่ต้องแข่งขันกับการแข่งขันอย่างรุนแรง และความต้องการใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ซึ่งการมองว่าความรู้เป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งขององค์กรก็ เพราะว่าในองค์กรต่างๆ มีแหล่งความรู้ที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น แต่เกิดจากประสบการณ์ของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานานนับ

หลายสิบปี ทั้งประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จและประสบการณ์ที่เกิดจากปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่สามารถก้าวข้ามผ่านมาได้ ดังนั้น องค์กรคงต้องคิดว่าจะทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง (กองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล. 2552: 1) เพื่อนำเอาองค์ความรู้ไปปรับใช้ให้ตอบสนองความต้องการ และให้ทันต่อเหตุการณ์และความเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ภัยคุกคามที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

การพัฒนาความรู้
(Knowledge Development)

เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความสามารถ ของตนเอง โดยการแสวงหาความ เจริญก้าวหน้าด้วยตัวของตัวเอง จากกระบวนการทางการศึกษา อบรม หรือกระบวนการอื่นที่หลัก หลาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการ ทำงานรวมถึงการดำรงชีวิต (มงคล กิตติวุฒิไกร, 2557) ซึ่งเป้าหมาย สำคัญของการพัฒนาความรู้ เพื่อ พัฒนางาน พัฒนาตนเอง และ พัฒนาองค์กร ให้สามารถบรรลุ ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตาม แผนการปฏิบัติงานที่วางไว้ และ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อห้องต้นเอง และองค์กรได้ (อุรัชชา สุวนานิช, 2560) โดยการพัฒนาความรู้ให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัย เครื่องมือในการพัฒนาความรู้ เพื่อ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเครื่อง มือในการพัฒนาความรู้มีอยู่หลากหลาย ด้าน โดยด้านที่เป็นที่นิยม และใช้กันอย่างแพร่หลายประกอบ ด้วย ด้านการฝึกอบรม (Training) ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (Counterpart) ด้านการเพิ่มปริมาณ งาน (Job Enlargement) และด้านการ เรียนรู้ด้วยตนเอง (self Learning)

(อาจารณ์ ภูวิทยพันธุ์, 2552) หาก ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ย่อม จะทำให้การปฏิบัติงานนั้น เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ ทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) เป็นผลลัพธ์ที่เกิด จากความสามารถในการปฏิบัติ งานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตรงตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด โดย ผู้ปฏิบัติมีความพอใจจะเพิ่มพูน คุณภาพและปริมาณของงาน และ สามารถคิดค้น ดัดแปลง วิธีการ ทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ (สุภัคพร ชะลอเลิศ, 2560) ซึ่ง การสร้างประสิทธิภาพการทำงาน เป็นเป้าหมายความสำเร็จของ องค์กร โดยการมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่ง จำเป็นต้องอาศัยการทำงานของ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่ในการหากลยุทธ์ และวิธีการต่าง ๆ มาช่วยให้ บุคลากรสามารถสร้างงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ (เจษฎา naknay, 2552) สำหรับปฏิบัติงานให้สำเร็จ

จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ ซึ่งในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน (Quality of Work) ด้านต้นทุนของงาน (Cost of Work) ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) และด้านเวลา (Time) (สมใจ ลักษณะ. 2552) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญมากในการทำงานที่จะต้องยึดปฏิบัติเพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) เป็นสถานศึกษาของรัฐที่เปิดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา และเป็นสถาบันที่มุ่งมั่น ในการส่งเสริมและenhance ความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานกับวิทยาการ ที่เป็นสากล ให้เกิดความองอาจทางสติปัญญา สามารถพัฒนาตนเองให้เพียบพร้อมด้านวิชาการ จริยธรรมและคุณธรรม (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561) และมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ให้

ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีแผนพัฒนาบุคลากรรวมไปถึงการจัดโครงการปัฒนากฎหมาย พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปี เพื่อให้พนักงานสายสนับสนุน ได้เข้าใจในบริบทนโยบาย และทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย รวมถึงส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานมหาวิทยาลัยได้ตระหนักรู้คุณค่าของตนเองและความสำคัญของมหาวิทยาลัย มีทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัยตั้งแต่เริ่มต้นปฏิบัติงาน รับทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง และเสนอทางความก้าวหน้าในสายงานของตน ตลอดจนมีจรรยาบรรณที่ดี มีวิธีปฏิบัติงานภายใต้กฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น รับทราบในสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อทำให้เกิดขวัญกำลังใจพร้อมที่จะผลักดันภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความสุข และร่วมกันพัฒนามหาวิทยาลัยมหาสารคามไปสู่มาตรฐานสากลต่อไป นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยยังมีการสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาการพัฒนาความรู้ของบุคคลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วย

การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่สอดคล้องกับความสามารถในการรายงานรายบุคคล รวมถึงมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและ นำผลมาเป็นแนวในการปรับปรุงการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของการพัฒนาความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบว่าการพัฒนาความรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน หรือไม่ อย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้ กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สมมุติฐานของการวิจัย

1. การพัฒนาความรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. การพัฒนาความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 708 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 300 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชุม ศรีสะอาด, 2553) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่สังกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาการพัฒนาความรู้ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรม จำนวน 4 ข้อ ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ข้อ ด้านการเพิ่มปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง จำนวน 4 ข้อ ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลfa (Alpha Coefficient) การพัฒนาความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลfa 0.8990

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านต้นทุนของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ และด้านเวลา จำนวน 4 ข้อ ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลfa (Alpha Coefficient) ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลfa 0.9440

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในแต่ละด้านเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายซึ่งได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน ระดับความคิดเห็นมากกำหนดให้ 4 คะแนน ระดับความคิดเห็นปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน ระดับความคิดเห็นน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน จากนั้นหาค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00

ตาราง 1 การพัฒนาความรู้โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การพัฒนาความรู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านการฝึกอบรม (TRN)	4.05	0.55	มาก
ด้านการฝึกงานนับผู้เชี่ยวชาญ (CTP)	3.87	0.69	มาก
ด้านการเพิ่มปริมาณงาน (JOE)	3.91	0.64	มาก
ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (SEL)	3.86	0.56	มาก
โดยรวม	3.92	0.52	มาก

หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.15-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด (บุญชุม ศรีสะอาด, 2553: 121)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคุณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Enter

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีการพัฒนา ความรู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก

มากไปหน้อย ดังนี้ ด้านการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้าน การเพิ่มปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตาราง 2 ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ต้านคุณภาพของงาน (QUW)	3.64	0.75	มาก
ด้านต้นทุนของงาน (COW)	3.67	0.85	มาก
ด้านปริมาณงาน (QTW)	3.84	0.73	มาก
ด้านเวลา (TIM)	3.90	0.57	มาก
โดยรวม	3.76	0.67	มาก

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การมีประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก

ไปหน้อย ดังนี้ ด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านต้นทุนของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

**ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาความรู้กับประสิทธิภาพ
การทำงานโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม**

ตัวแปร	JEF	TRN	CTP	JOE	SEL	VIFs
\bar{X}	3.76	4.05	3.87	3.91	3.86	
S.D	0.67	0.55	0.69	0.64	0.56	
JEF	–	0.513*	0.665*	0.691*	0.723*	
TRN		–	0.663*	0.555*	0.574*	1.957
CTP			–	0.686*	0.603*	2.452
JOE				–	0.685*	2.428
SEL					–	2.133

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาความรู้ในแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม (JEF) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.513-0.723 และค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการพัฒนาความรู้ มีค่าตั้งแต่ 1.957-2.452 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาการร่วมเส้นตรงเชิงพหุ

ตาราง 4 การทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอยการพัฒนาความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การพัฒนาความรู้	ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (JEF)			
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	0.517	0.215	2.401*	0.017
ด้านการฝึกอบรม (TRN)	0.059	0.067	0.887	0.376
ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (CTP)	0.303	0.060	5.023*	< 0.0001
ด้านการเพิ่มปริมาณงาน (JOE)	0.281	0.065	4.328*	< 0.0001
ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (SEL)	0.552	0.069	8.040*	< 0.0001

F=125.138 p < 0.0001 Adj R²=0.629

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า การพัฒนาความรู้ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (SEL) ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (CTP) และด้านการเพิ่มปริมาณงาน (JOE) มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (JOE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน (JEF) ได้ดังนี้ $JEF=0.517 + 0.552SEL + 0.303CTP + 0.281JOE$

สรุปผลการวิจัย

พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านการเพิ่มปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านการเรียนรู้ด้วย

ตนเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านต้นทุนของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

การพัฒนาความรู้ในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.513-0.723 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพัฒนาความรู้ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (SEL) ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (CTP) และด้านการเพิ่มปริมาณงาน (JOE) มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (JOE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้โดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ ด้านการเพิ่มปริมาณงาน และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจาก การปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ของตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ และนำไปใช้ในการทำงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลให้งานขององค์กร หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนินทร์สุภา (2560: 89) พบว่า พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้จัดกระบวนการภาระงาน

บุคคล ให้พนักงานได้รับการพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดี ยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถ นำความรู้ความสามารถของตนเอง มาใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพ และ ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอด เวลาสามารถนำความรู้ที่ได้รับมา ปรับปรุงพัฒนาตนเอง และนำมา ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยมุ่งให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และแนวทางการดำเนินกิจกรรม ตามแผน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวีรียงค์ วงศាបัณนานันท์ (2557: 98) พบว่า ผู้สอนบัญชีภาษีอากร มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ อย่างต่อเนื่องโดยรวม และเป็นราย ด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้สอนบัญชีภาษีอากรให้ความ สำคัญกับการศึกษาหาความรู้ เพื่อ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน การสอนบัญชี มีการฝึกอบรมและ พัฒนาวิชาชีพบัญชี และในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง และยังให้ ความสำคัญกับการตัดสินใจ การคิด วิเคราะห์ การตีความเกี่ยวกับการ ดำเนินงานอย่างมีเหตุผล รวมทั้งมี การพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง อยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัย

ของวินทินิศา รักภักดี (2560: 87) พบว่า นักบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับ มาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมใน ปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็วทั้งใน ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การเชื่อมโยงข่าวสาร ที่รวดเร็ว จึง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการพัฒนา ตนเองเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง โดยต้องมีการพัฒนาความรู้ความ สามารถเพิ่มเติมในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ การ พัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

พนักงานสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การ ทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้าน ต้นทุนของงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานเป็นสิ่งที่องค์กรต่างมุ่งหวัง ให้พนักงานของตนสามารถทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงทำให้พนักงานในองค์กรต้องมี การพัฒนา แสรวงหาความรู้ เพื่อนำ

ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดคุณภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาทันเวลา ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ต่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนริศรา แดงเทโพธี (2560: 95) พบว่า บุคลากรทางด้านการเงิน และการบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อุปนิสัยในระดับมาก เนื่องจากพนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต คิดถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ยอมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิผลต่องค์กรทั้งในระยะสั้น และระยะยาว โดยสามารถทำงานได้อย่าง naïve หรือ ทำงานเสร็จทันระยะเวลาที่กำหนด หรือเสร็จก่อนกำหนดเพื่อให้สามารถมีเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของงาน ที่ตนเองรับผิดชอบ มีมาตรฐานตามที่กำหนด เพื่อป้องกันความผิดพลาด อันจะส่งผลเสียต่องค์กรในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุ่ลรัตน์ ผดุงกิจ (2559: 91) พบว่า เจ้าหน้าที่การเงิน บัญชี และพัสดุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อุปนิสัยในระดับมาก เนื่องจาก ประสิทธิภาพการทำงานเป็นตัวชี้วัด ความสามารถในการทำงานในด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ

ความถูกต้องและทันเวลา รวมถึง สัมพันธภาพใน การปฏิบัติงานร่วม กัน ทั้งหมดนี้สามารถทำให้ การ ปฏิบัติงานบรรลุได้ตามเป้าหมายที่ วางไว้และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพ ในการ ทำงานที่ครบถ้วน ประядัดทั้งเวลา และทรัพยากร และลักษณะการ แสดงออกของปฏิบัติงาน สามารถ พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพผลการ ดำเนินงาน ขององค์กร เพื่อนำ องค์กรไปสู่ความสำเร็จ

การพัฒนาความรู้ ด้าน การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความ สัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม เนื่องจาก การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นวิธีการ พัฒนาบุคลากรขององค์กรที่เน้นให้ บุคลากรมีความรับผิดชอบใน การเรียนรู้และพัฒนาตนเองโดย ไม่จำเป็นต้องใช้ช่วงเวลาในการ ปฏิบัติงานเท่านั้น บุคลากรสามารถ แสวงหาโอกาสเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผ่านช่องทางการเรียนรู้และสื่อต่างๆ ที่ต้องการได้ ซึ่งวิธีการนี้เหมาะสม สมกับบุคลากร ที่ชอบเรียนรู้และ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะ กับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี และมีศักยภาพในการทำงานสูง ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยงค์ วงศ์พาณานันท์ (2557: 100) พบว่า การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการศึกษาด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบ เชิงบวกกับความสำเร็จในการ ทำงาน เนื่องจาก การปฏิบัติงาน ต้องมีการศึกษาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ตนเองมีความรู้ความสามารถ และนำความรู้ความสามารถมาใช้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานเกิด ประสิทธิภาพ และหมั่นศึกษา ค้นคว้า เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ กับงาน เพื่อลดเวลาใน การปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาได้ อย่างรวดเร็วและทันเวลา สอดคล้อง กับงานวิจัยของชนินทร สุภา (2560: 96) พบว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น การเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้สิ่ง ใหม่ๆ วิธีการทำงานใหม่ด้วยตนเอง เพราะในสังคมปัจจุบันเต็มไปด้วย ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่ล้วนแต่ มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต การ ตัดสินใจของพนักงาน รวมถึงในการ ทำงานของพนักงานด้วยการนำสื่อ ต่างๆ เข้ามาใช้ เพื่อให้พนักงานได้รู้ ในสิ่งที่จำเป็น โดยไม่ต้องมีวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญมาระยาย อีกทั้ง ยังเป็น การเปิดโอกาสให้พนักงาน

ได้มีโอกาสแก้ไขปัญหา ด้วยตนเอง ได้ ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เข้ามา พนักงาน ก็สามารถที่จะเรียนรู้นวัตกรรม นั้นได้ด้วยตนเอง และสามารถนำ กระบวนการใหม่ๆ มาใช้ในการ ทำงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วมาก ยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลปานนท์ (2554: 12) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร นั้น เป็นกระบวนการจัดการที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพภายใน และ บุคลิกภาพภายนอกของบุคลากร ในทางสร้างสรรค์ ซึ่งจะส่งผลต่อ ศักยภาพในการทำงาน นำมาซึ่ง ประโยชน์สูงสุดขององค์กรและ บุคลากร

การพัฒนาความรู้ ด้าน การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ มีความ สัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม เนื่องจากการ ฝึกงานเป็นกระบวนการที่สำคัญ อย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝน ให้บุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะหรือความ ชำนาญ และเกิดประสิทธิภาพ ที่เหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับ

มอบหมาย รวมถึงการก่อให้เกิด ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะ ส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในองค์กร มีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน กับผู้อื่นได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของอาจารย์ ภูวิทยพันธุ์ (2552: 128-233) กล่าวว่า การพัฒนา บุคลากรที่เน้นให้พนักงานได้ร่วม ฝึกงานและทำงานกับผู้เชี่ยวชาญที่ ได้รับมอบหมาย จะทำให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมใน การแลกเปลี่ยน ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นร่วม กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำให้พนักงาน เกิดการพัฒนาและเข้าใจขั้นตอน การปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ แนวคิดของสำนักงานศาลยุติธรรม (2559: 19) กล่าวว่า การฝึกงาน กับผู้เชี่ยวชาญ เป็นวิธีการพัฒนา บุคลากรแบบหนึ่งที่เน้นให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเจาะลึกเฉพาะ ด้าน โดยให้พนักงานได้ฝึกงานและ ทำงานร่วมงานกับผู้เชี่ยวชาญที่ได้ รับมอบหมาย อาจเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในวิชาชีพที่ทำงานอยู่ หรือเป็น ผู้เชี่ยวชาญในทักษะหลายด้าน ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานได้มีความรู้ ความสามารถเพื่อนำไปใช้ในการ ปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ

การพัฒนาความรู้ ด้านการเพิ่มปริมาณงาน มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากการเพิ่มปริมาณงานหรือมอบหมายงานเป็นการพัฒนาพนักงานในองค์กรโดยเน้นการกระจายงานให้กับทุกคนที่สามารถรับผิดชอบและมอบอำนาจการตัดสินใจภายใต้ภาระงานที่กำหนดให้ เมื่อพนักงานมีงานในความรับผิดชอบมากขึ้นและ มีการจัดลำดับความสำคัญของงานมากขึ้น จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินทร์สุภา (2560: 95) พบว่า การที่ให้พนักงานได้ปรับเปลี่ยนหน้าที่ และ เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ จะทำให้พนักงานสามารถลดความเบื่อหน่ายได้ และทำให้พนักงานได้ปรับกระบวนการการทำงาน และใช้อุปกรณ์ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มทักษะและพัฒนาตนเองจนเกิดความเชี่ยวชาญ และชำนาญงานที่หลากหลาย และสามารถนำข้อบกพร่องจากการทำงานไปปรับปรุงให้เกิดการทำงานที่มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาความรู้ ด้านการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากการฝึกอบรม เป็นการเรียนรู้ การปฏิบัติงานในระยะสั้นๆ จึงทำให้การเรียนรู้ การปฏิบัติงานจากการฝึกอบรมอาจจะไม่ครอบคลุมใน ทุกด้าน เป็นผลทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จากการฝึกอบรมเพียงแค่ระยะเวลาสั้นๆ รวมถึงในช่วงการฝึกอบรมพนักงานอาจจะไม่ให้ความสนใจ และ ไม่ตั้งใจฟังในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธน ธนาพงศ์ธร (2540: 169 – 171) กล่าวว่า การดำเนินการพัฒนาบุคลากรขององค์กร มักจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคนานาประการ อันอาจทำให้พัฒนาบุคลากรไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ เช่น ปัญหาด้านตัวบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนหนึ่งไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการฝึกอบรม ว่าเมื่อเข้ารับการฝึกอบรมแล้วจะได้รับประโยชน์อย่างไร แต่เข้ารับการฝึกอบรม เพียง เพราะได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคนเข้าใจว่าเป็นการถูกลงโทษ หรือผู้บังคับบัญชาสรังเกียจไม่ชอบหน้าเป็นส่วนตัว จึงเกิดความน้อยใจ ไม่เต็มใจที่จะเข้ารับ การฝึกอบรมและรับการพัฒนา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทั้งด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญและด้านการเพิ่มปริมาณงาน เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย และทำการเบรี่ยบที่สิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่ควรเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลที่แตกต่างนั้นมาปรับใช้ในงานครั้งต่อไปให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญการพัฒนาความรู้ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการแสวงหาความรู้ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และให้ความ

สำคัญกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง การประยุกต์และเชื่อมโยงความรู้ใหม่และเก่าเข้าด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติงาน ที่มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

1.3 พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญการพัฒนาความรู้ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ โดยมุ่งเน้นในการเรียนรู้งานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และก่อให้เกิดการถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.4 พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญการพัฒนาความรู้ ด้านการเพิ่มปริมาณงาน โดยตระหนักรถึงการวางแผนเลือกงานที่จะเพิ่มปริมาณงาน รวมพิจารณาจากความเป็นไปได้ที่จะเพิ่มปริมาณงาน และให้ความสำคัญกับการเพิ่มปริมาณงานโดยมีการแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก

แบบสอบถามเท่านั้น ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปนอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth-Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มขึ้น

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบจากปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่การพัฒนาความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวางแผนการปฏิบัติ เพื่อศึกษาว่าการวางแผนการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ อย่างไร

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรตามหรือปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาความรู้ เช่น คุณภาพการทำงาน เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพัฒนาความรู้

กับคุณภาพการทำงานจะมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดีจากอาจารย์อนุพงษ์ สุขประเสริฐ ที่ให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบ แก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนมอบความรู้และให้คำแนะนำแนวทางด้านต่างๆ งานนี้วิจัยสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการใช้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). ค้นหาบุคลากร. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2561. จาก <www.pd.msu.ac.th/pd4/hr-สติบุคลากร>.
- กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดล. งานวิจัย กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- กุลธน ธนาพงศ์ชร. (2540). การพัฒนาบุคลากร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุ่ลรัตน์ ผดุงกิจ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความศรัทธาในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เจษฎา นกน้อย. (2552). แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัจชสรณ์ กาญจนศิลปานนท์. (2554). คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชนินทร์ สุภา. (2560). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทาง การแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นริศรา แดงเทโพรี. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางด้านการเงินและการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. งานวิจัยคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุริยาสาส์น.
- มงคล กิตติวุฒิไกร. (2560). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ทางการสอน บัญชีที่มีต่อความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2561 จาก <<http://www.web.msu.ac.th/msucont.php?mn=mhistory>>.

- วินท์นิสา รักภักดี. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องกับผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมใจ ลักษณ์. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2559). แผนพัฒนารายบุคคล (*IDP: Individual Development Plan*). กรุงเทพฯ: กระทรวงยุติธรรม.
- สุวรรณี ทัพนานี. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภัคพร ชาลօเลิศ. (2560). ผลกระทบของการวางแผนการปฏิบัติงานเชิงรุก ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านการบัญชี การเงิน และพัสดุ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุริยงค์ วงศ์พาณันนท์. (2557). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาจารณ์ ภูวิทยพันธุ์. (2552). การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (*Individual plan*). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อุรัชชา สุวพานิช. (2560). การจัดการความรู้ สืบคันเมื่อ 6 มกราคม 2561. จาก <<http://www.erp.mju.ac.th/articleDetail.aspx?qid=669>>.