

# ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย มหาสารคาม

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

กัญญารัตน์ พัฒนประสิทธิ์ชัย<sup>1</sup>, ตุ๊กตา บุรีรัมย์<sup>2</sup>  
Kanyarat Pattanapisitchai<sup>1</sup>, Tukta Bureerum<sup>2</sup>

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

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาความรู้ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนาความรู้และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.8990 และ

<sup>1</sup> บุคลากร คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>1</sup> Human Resource Officer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

<sup>2</sup> Finance and Accounting Analyst, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

0.9440 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้โดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ ด้านการเพิ่มปริมาณงาน และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 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 การให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ถือได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่มีความจำเป็นอย่างมาก เพราะการดำเนินธุรกิจขององค์กรยุคใหม่ ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง และความต้องการใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ซึ่งการมองว่าความรู้เป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งขององค์กรก็เพราะว่าในองค์กรต่างๆ มีแหล่งความรู้ที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น แต่เกิดจากประสบการณ์ของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานับ

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

การ พัฒนา ความ รู้  
(Knowledge Development)

เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และความสามารถของตนเอง โดยการแสวงหาความเจริญก้าวหน้าด้วยตัวของตัวเอง จากกระบวนการทางการศึกษาอบรม หรือกระบวนการอื่นที่หลากหลาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานรวมถึงการดำรงชีวิต (มงคล กิตติวุฒิกโร, 2557) ซึ่งเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาความรู้ เพื่อพัฒนางาน พัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์กร ให้สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งตนเองและองค์กรได้ (อุรัชชา สุวพานิช, 2560) โดยการพัฒนาความรู้ให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการพัฒนาความรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเครื่องมือในการพัฒนาความรู้มีอยู่หลากหลายด้าน โดยด้านที่เป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรม (Training) ด้านการฝึกงานกับคู่เชี่ยวชาญ (Counterpart) ด้านการเพิ่มปริมาณงาน (Job Enlargement) และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self Learning)

(อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2552) หากผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ย่อมจะทำให้การปฏิบัติงานนั้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด โดยผู้ปฏิบัติมีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของงาน และสามารถคิดค้น ดัดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ (สุภัทพร ชะลอเลิศ, 2560) ซึ่งการสร้างประสิทธิภาพการทำงานเป็นเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร โดยการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการทำงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ในการหากกลยุทธ์ และวิธีการต่าง ๆ มาช่วยให้บุคลากรสามารถสร้างงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เกษฎา นกน้อย, 2552) สำหรับปฏิบัติงานให้สำเร็จ

จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ ซึ่งในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้นจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน (Quality of Work) ด้านต้นทุนของงาน (Cost of Work) ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) และด้านเวลา (Time) (สมใจ ลักษณะ. 2552) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญมากในการทำงานที่ต้องยึดปฏิบัติเพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) เป็นสถานศึกษาของรัฐที่เปิดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา และเป็นสถาบันที่มุ่งมั่น ในการส่งเสริม แสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานกับวิทยาการ ที่เป็นสากล ให้เกิดความมั่งคั่งทางสติปัญญา สามารถพัฒนาตนเองให้เพียบพร้อมด้านวิชาการ จริยธรรมและคุณธรรม (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561) และมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ให้

ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีแผนพัฒนาบุคลากร รวมถึงการจัดโครงการประชุมพิเศษ พนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี เพื่อให้พนักงานสายสนับสนุน ได้เข้าใจในบริบทนโยบาย และทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย รวมถึงส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานมหาวิทยาลัย ได้ตระหนักในคุณค่าของตนเองและความสำคัญของมหาวิทยาลัย มีทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัยตั้งแต่เริ่มต้นปฏิบัติงาน รับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง และเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานของตน ตลอดจนมีจรรยาบรรณที่ดี มีวิธีปฏิบัติงานภายใต้กฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น รับผิดชอบต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อทำให้เกิดขวัญกำลังใจพร้อมที่จะผลักดันภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความสุข และร่วมกันพัฒนามหาวิทยาลัยมหาสารคามไปสู่มาตรฐานสากลต่อไป นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีการสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาการพัฒนาคณะบุคคลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วย

การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่สอดคล้องกับความสามารถรายบุคคล รวมถึงมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและ นำผลมาเป็นแนวในการปรับปรุงการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของการพัฒนาความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบว่าการพัฒนาความรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน หรือไม่ อย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาความรู้ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### สมมุติฐานของการวิจัย

1. การพัฒนาความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. การพัฒนาความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### วิธีการดำเนินการวิจัย

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

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 300 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม 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 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(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 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) การพัฒนาความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 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 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.9440

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

หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 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 (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 121)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Enter

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตาราง 1** การพัฒนาความรู้โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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



จากตาราง 1 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีการพัฒนาความรู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก

มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านการเพิ่มปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

**ตาราง 2** ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของงาน (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
<b>โดยรวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุก

ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านต้นทุนของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

**ตาราง 3** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาความรู้กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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 มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (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)			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	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 R<sup>2</sup>=0.629

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

### 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 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม 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 เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ของตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ และนำไปใช้ในการทำงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลให้งานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนินทรสุภา (2560: 89) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้จัดกระบวนการการบริหารงาน

บุคคล ให้พนักงานได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถนำความรู้ความสามารถของตนเองมาใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพ และทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาดตนเอง และนำมาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยมุ่งให้สอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการดำเนินกิจกรรมตามแผน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยงค์ วงศาพัฒนานันท์ (2557: 98) พบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้สอบบัญชีภาษีอากรให้ความสำคัญกับการศึกษาหาความรู้ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการสอบบัญชี มีการฝึกอบรมและพัฒนาวินิจฉัยบัญชี และในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง และยังให้ความสำคัญกับการตัดสินใจ การคิดวิเคราะห์ การตีความเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีเหตุผล รวมทั้งมีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ของตนเองอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัย

ของวินท์นิตสา รักภักดี (2560: 87) พบว่า นักบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งใน ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การเชื่อมโยงข่าวสาร ที่รวดเร็ว จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มเติมในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ การพัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านต้นทุนของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งที่องค์กรต่างมุ่งหวังให้พนักงานของตนเองสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงทำให้พนักงานในองค์กรต้องมีการพัฒนา แสวงหาความรู้ เพื่อนำ

ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดคุณภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาทันเวลา ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนริศรา แดงเทโพธิ์ (2560: 95) พบว่า บุคลากรทางด้านการเงินและการบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ดังนั้น การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนช่วยสร้างความสามารถ และความได้เปรียบในการแข่งขัน หลายองค์กรจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นประเด็นที่ต้องอาศัยความเข้าใจและระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้เราต้องปรับกระบวนการทัศนที่มีต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและการนำมาประยุกต์ให้เกิดเป็น

รูปธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณณี ทัพธานี (2560: 84) พบว่า พนักงานบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติงานทางการบัญชีด้วยความซื่อสัตย์สุจริต คิดถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถทำงานได้อย่างน่าเชื่อถือ ทำงานเสร็จทันระยะเวลาที่กำหนด หรือเสร็จก่อนกำหนดเพื่อให้สามารถมีเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของงาน ที่ตนเองรับผิดชอบ มีมาตรฐานตามที่กำหนด เพื่อป้องกันความผิดพลาด อันจะส่งผลเสียต่อองค์กรในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุไรรัตน์ ผดุงกิจ (2559: 91) พบว่า เจ้าหน้าที่การเงิน บัญชี และพัสดุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จใน การปฏิบัติงานในด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ

ความถูกต้องและทันเวลา รวมถึงสัมพันธภาพใน การปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งหมดนี้สามารถทำให้ การปฏิบัติงานบรรลุได้ตามเป้าหมายที่วางไว้และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพ ในการทำงานที่ครบถ้วน ประหยัดทั้งเวลา และทรัพยากร และลักษณะการ แสดงออกขณะปฏิบัติงาน สามารถพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน ขององค์กร เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

การพัฒนาความรู้ ด้าน การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม เนื่องจาก การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นวิธีการ พัฒนาบุคลากรขององค์กรที่เน้นให้ บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองโดยไม่จำเป็นต้องใช้ช่วงเวลาในการ ปฏิบัติงานเท่านั้น บุคลากรสามารถแสวงหาโอกาสเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผ่านช่องทาง การเรียนรู้และสื่อต่างๆ ที่ต้องการได้ ซึ่งวิธีการนี้เหมาะสมกับบุคลากร ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะกับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี และมีศักยภาพในการทำงานสูง ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยงค์ วงศาพัฒนานันท์ (2557: 100) พบว่า การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการศึกษาด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจาก การปฏิบัติงาน ต้องมีการศึกษาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ตนเองมีความรู้ความสามารถ และนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานเกิด ประสิทธิภาพ และหมั่นศึกษาค้นคว้า เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ กับงาน เพื่อลดเวลาใน การปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินทร์ สุภา (2560: 96) พบว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ วิธีการทำงานใหม่ด้วยตนเอง เพราะในสังคมปัจจุบันเต็มไปด้วย ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่ล้วนแต่มีผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิต การตัดสินใจของพนักงาน รวมถึงในการทำงานของพนักงานด้วยการนำสื่อต่างๆ เข้ามาใช้ เพื่อให้พนักงานได้รู้ในสิ่งที่จำเป็น โดยไม่ต้องมีวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญมาบรรยาย อีกทั้งยังเป็น การเปิดโอกาสให้พนักงาน

ได้มีโอกาสแก้ไขปัญหา ด้วยตนเอง ได้ ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เข้ามา พนักงานก็สามารถที่จะเรียนรู้นวัตกรรมนั้นได้ด้วยตนเอง และสามารถนำกระบวนการใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จักรฐศาสตร์ กาญจนศิลาพันธ์ (2554: 12) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรนั้น เป็นกระบวนการจัดการที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพภายใน และบุคลิกภาพภายนอกของบุคลากรในทางสร้างสรรค์ ซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพในการทำงาน นำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดขององค์กรและบุคลากร

การพัฒนาความรู้ ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากการฝึกงานเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ และเกิดประสบการณ์ที่เหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับ

มอบหมาย รวมถึงการก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในองค์กรมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2552: 128-233) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรที่เน้นให้พนักงานได้ร่วมฝึกงานและทำงานกับผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับมอบหมาย จะทำให้พนักงานได้มีส่วนร่วมใน การแลกเปลี่ยนข้อมูลและแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาและเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานศาลยุติธรรม (2559: 19) กล่าวว่า การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรแบบหนึ่งที่เน้นให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเจาะลึกเฉพาะด้าน โดยให้พนักงานได้ฝึกงานและทำงานร่วมงานกับผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับมอบหมาย อาจเป็นผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพที่ทำงานอยู่ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในทักษะหลายด้าน ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานได้มีความรู้ความสามารถเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ



การพัฒนาความรู้ด้านการเพิ่มปริมาณงาน มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากการเพิ่มปริมาณงานหรือมอบหมายงานเป็นการพัฒนาพนักงานในองค์กรโดยเน้นการกระจายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบอำนาจการตัดสินใจภายในขอบเขตงานที่กำหนดให้ เมื่อพนักงานมีงานในความรับผิดชอบมากขึ้นและ มีการจัดลำดับความสำคัญของงานมากขึ้น จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิทรสุภา (2560: 95) พบว่า การที่ให้พนักงานได้ปรับเปลี่ยนหน้าที่และ เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบจะทำให้พนักงานสามารถลดความเบื่อหน่ายได้ และทำให้พนักงานได้ปรับกระบวนการทำงานและใช้อุปกรณ์ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มทักษะและพัฒนาตนเองจนเกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญงานที่หลากหลาย และสามารถนำข้อบกพร่องจากการทำงานไปปรับปรุงให้เกิดการทำงานที่มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาความรู้ด้านการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้ การปฏิบัติงานในระยะสั้นๆ จึงทำให้การเรียนรู้ การปฏิบัติงานจากการฝึกอบรมอาจจะไม่ครอบคลุมใน ทุกด้าน เป็นผลทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพในการทำงานจากการฝึกอบรมเพียงแค่วะยะเวลาสั้นๆ รวมถึงในช่วงการฝึกอบรมพนักงานอาจจะไม่ให้ความสนใจและไม่ตั้งใจฟังในสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธรรนาพงศธร (2540: 169 –171) กล่าวว่า การดำเนินการพัฒนาบุคลากรขององค์กร มักจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคนานาประการอันอาจทำให้พัฒนาบุคลากรไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น ปัญหาด้านตัวบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนหนึ่งไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการฝึกอบรม ว่าเมื่อเข้ารับการฝึกอบรมแล้วจะได้รับประโยชน์อย่างไร แต่เข้ารับการฝึกอบรม เพียงเพราะได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคนเข้าใจว่าเป็นการถูกลงโทษ หรือผู้บังคับบัญชาจริงใจไม่ชอบหน้าเป็นส่วนตัว จึงเกิดความน้อยใจ ไม่เต็มใจที่จะเข้ารับ การฝึกอบรมและรับการพัฒนา

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ทั้งด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญและด้านการเพิ่มปริมาณงาน เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย และทำการเปรียบเทียบสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่ควรเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลที่แตกต่างนั้นมาปรับใช้ในงานครั้งต่อไปให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญการพัฒนาความรู้ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการแสวงหาความรู้ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และให้ความสำคัญ

สำคัญกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง การประยุกต์และเชื่อมโยงความรู้ใหม่และเก่าเข้าด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติงาน ที่มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

1.3 พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญการพัฒนาความรู้ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ โดยมุ่งเน้นในการเรียนรู้งานให้เป็นอย่างดี ถูกต้อง และก่อให้เกิดการถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.4 พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญการพัฒนาความรู้ ด้านการเพิ่มปริมาณงาน โดยตระหนักถึงการวางแผนเลือกงานที่จะเพิ่มปริมาณงาน รวมถึงพิจารณาจากความเป็นไปได้ที่จะเพิ่มปริมาณงาน 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 สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดีจากอาจารย์อนุพงศ์ สุขประเสริฐ ที่ให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบ แก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนมอบความรู้และให้คำแนะนำแนวทางด้านต่างๆ จนงานวิจัยสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

## เอกสารอ้างอิง

- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). *ค้นหาคูคลากร*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2561. จาก <[www.pd.msu.ac.th/pd4/hr-สถิติบุคลากร](http://www.pd.msu.ac.th/pd4/hr-สถิติบุคลากร)>.
- กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดล*. งานวิจัย กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- กุลธนา หนาพงศธร. (2540). การพัฒนาบุคลากร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- จุไลรัตน์ ผดุงกิจ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความศรัทธาในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงิน บัญชี และพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เจษฎา นกน้อย. (2552). แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2554). คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชนินทร์ สุภา. (2560). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นริศรา แดงเทโพธิ์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางด้านการเงินและการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. งานวิจัยคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- มงคล กิตติวุฒิไกร. (2560). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ทางการสอบบัญชีที่มีต่อความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. 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 บข.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2559). แผนพัฒนารายบุคคล (IDP: Individual Development Plan). กรุงเทพฯ: กระทรวงยุติธรรม.
- สุพรรณิ ทัทธานี. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภัคพร ชะลอเลิศ. (2560). ผลกระทบของการวางแผนการปฏิบัติงานเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านการบัญชี การเงิน และพัสดุในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุริยงค์ วงศาพัฒนานันท์. (2557). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2552). การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual plan). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อรัชชา สุพานิช. (2560). การจัดการความรู้. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2561. จาก <<http://www.erp.mju.ac.th/acticleDetail.aspx?qid=669>>.