

**ผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8**
Effects of Continuous Learning Excellence on Job Efficiency of
Employees Provincial Waterworks Authority Region 8

วิชาภรณ์ เลิศสุนิรักษ์* อารีรัตน์ ปานสุภวัชร² และพลอยชมพู กิตติกุลโชติวุฒิ³

Witchaphon Lertsubinrak* Areerat Pansuppawatt² and Ploychompoo Kittikunchotiwt³

Received: May 19,2018, Revised: June 25,2018, Accepted : July 10 ,2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 จำนวน 229 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 91.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นเลิศ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ดังนั้น บุคลากรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาความรู้และศักยภาพการทำงาน มีการบูรณาการความรู้เกิดเป็นคู่มือปฏิบัติงาน และสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ในงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้มีคุณภาพได้มาตรฐาน เชื่อถือได้ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนงานอีกด้วย และช่วยเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จ มีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ประสิทธิภาพการทำงาน บุคลากรการประปาส่วนภูมิภาค
เขต 8

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Management, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the effects of continuous learning excellence on job efficiency of employees Provincial Waterworks Authority Region 8. A questionnaire is as an instrument for collecting data from 229 employees of Provincial Waterworks Authority Region 8. Respond rate of the study was 91.6%. The statistics used for data analyzing were mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regression analysis. Results found that continuous learning excellence in the aspects of knowledge development and continuous work competence, excellence knowledge integration, job knowledge sharing had positive relationship and effect on overall job efficiency. Thus, the employees in organization have to give priority to continuous learning excellence. In the aspects of knowledge development and work competence, the knowledge integration would be as guideline for working and sharing gained experiences in order to get effective, standard and reliable working. As well, this could lead to lower operating costs. In addition, that also increases the capacity of organization that enhance organization success and sustainable growth.

Keywords : Continuous Learning Excellence, Job Efficiency, Employees of Provincial Waterworks Authority Region 8.

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วภายใต้ยุคโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ส่งผลให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องปฏิรูปตนเองเพื่อยกระดับองค์กรให้ดีขึ้น องค์กรที่มีความสามารถ มีไหวพริบ และสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจะกลายเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ และสามารถอยู่รอดต่อไปได้ในอนาคต ส่วนองค์กรที่ไม่ปรับตัว และไม่พัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงจะไม่มีโอกาสอยู่รอดได้ การเรียนรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และการที่องค์กรจะสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน องค์กรต้องให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถแสดงความคิดเห็นที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสร้างสรรค์ (กานต์สุตา มาชะศิริานนท์, 2557 : 11) บุคลากรจึงเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์กรสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและทำให้องค์กรบรรลุผลวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ กระบวนการที่จะทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาด้านตนเองนั้นต้องอาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก ซึ่งองค์กรต้องผลักดันให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ทั่วทุกระบบ มิใช่แค่เพียงให้องค์กรอยู่รอดแต่ยังประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดและพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยม ซึ่งเกิดจากทัศนคติ ประสิทธิภาพ การฝึกฝน การตัดสินใจ ปัญหา โดยมี การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ก่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ที่มีคุณค่า เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานได้อย่างดีเยี่ยม งานมีคุณภาพสูง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการแสวงหาความรู้จากภายนอก (External Knowledge Acquisition) 2) ด้านการพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Knowledge Development and Continuous

Work Competence) 3) ด้านการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นเลิศ (Excellence Knowledge Integration) และ 4) ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน (Job Knowledge Sharing) (สมชาย นำประเสริฐชัย, 2558 : 139-141) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ จะช่วยให้บุคลากรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ลดข้อผิดพลาดในการทำงานมากยิ่งขึ้น และสามารถจัดการปัญหาต่างๆ ได้

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งบุคลากรตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยนำความรู้และวิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อช่วยสร้างผลการปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณมาก และมีการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดงานมีคุณภาพ รวมทั้งยังช่วยลดต้นทุน และเวลาให้น้อยลง ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality of Work) 2) ด้านต้นทุนงาน (Cost of Work) 3) ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) และ 4) ด้านงานสำเร็จทันเวลา (Timeliness Work Success) (สมใจ ลักษณะ, 2552 : 7-10) การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหาร และพนักงานในองค์กร เนื่องจากการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการที่บุคลากรมีความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า และเมื่อองค์กรสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานให้อยู่ในองค์กรได้ยาวนาน บุคลากรเหล่านั้นก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 (Provincial Waterworks Authority Region 8) เป็นองค์กรที่รับผิดชอบในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา มีการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการขอติดตั้งประปาให้แก่ประชาชน จนกระทั่งขยายเขตจำหน่ายน้ำประปา โดยให้ประชาชนใช้น้ำประปาอย่างทั่วถึง เพื่อประโยชน์ ในการบริการสาธารณสุขปโภค สร้างคุณค่าโดยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีรูปแบบการบริหารงานแบบรัฐวิสาหกิจ คำนึงถึงประโยชน์ของรัฐบาลและสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ มีห้องปฏิบัติการในการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ เพื่อให้ผู้บริโภคได้ใช้น้ำที่สะอาด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 อยู่ในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ ยโสธร อำนาจเจริญ และมุกดาหาร (การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8, 2559 : เว็บไซต์) การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านต่าง ๆ เนื่องจากบุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาการทำงานขององค์กร จึงได้มุ่งเน้นให้บุคลากรมีความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเอง ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 ผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามมาตรฐาน และเป็นข้อมูลในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ

โมเดลของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและประสิทธิภาพการทำงาน



2.1 ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning Excellence)

ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning Excellence) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างถาวรซึ่งเกิดจากการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยม มุ่งสู่คุณภาพสูงสุด โดยการพัฒนาความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม การฝึกฝน ทักษะ ความเชี่ยวชาญและความพยายามในการปรับตัวตามสถานการณ์ โดยมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยสร้างองค์ความรู้ของตนเองให้เกิดขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีคุณค่า รวมทั้งดำรงคุณภาพไว้ได้อย่างยั่งยืน (สมชาย นำประเสริฐชัย, 2558 : 139-141) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการแสวงหาความรู้จากภายนอก (External Knowledge Acquisition) หมายถึง การเรียนรู้จากการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมให้เพียงพอกับความต้องการในการบรรลุเป้าหมายการทำงาน โดยการเข้าร่วมประชุม สัมมนา กับหน่วยงานอื่นๆ การศึกษาจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ เว็บไซต์ วารสาร สิ่งพิมพ์ และนำมาใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.1.2 ด้านการพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Knowledge Development and Continuous Work Competence) หมายถึง การเพิ่มพูนทักษะ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านความรู้ พฤติกรรม คุณลักษณะของบุคคล และการเพิ่มขีดความสามารถหรือความพร้อมที่มีอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

2.1.3 ด้านการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นเลิศ (Excellence Knowledge Integration) หมายถึง การเรียนรู้จากการผสมผสานความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดแนวคิดที่หลากหลาย มีคุณภาพสูง มีคุณค่า จากมุมมองที่แตกต่างกัน ซึ่งนำไปพัฒนาทั้งด้านวิชาการ ด้านทักษะ และเพียงพอต่อการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างดีเยี่ยม

2.1.4 ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน (Job Knowledge Sharing) หมายถึง การแบ่งปัน ถ่ายทอด หรือการกระจายข้อมูลที่เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลหนึ่งไปสู่บุคคลอื่นๆ โดยอาศัยประสบการณ์การทำงาน การฝึกฝน การสอนงาน การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน และการระดมสมองภายในหน่วยงาน

2.2 ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency)

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งบุคลากรตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยนำความรู้และวิธีการต่างๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อช่วยสร้างผลการปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณมาก และมีการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดงานมีคุณภาพ รวมทั้งยังช่วยลดต้นทุน และเวลาให้น้อยลง (สมใจ ลักษณะ, 2552 : 7-10) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านคุณภาพของงาน (Quality of Work) หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด แม่นยำ ครบถ้วน และงานมีความเชื่อถือได้

2.2.2 ด้านต้นทุนงาน (Cost of Work) หมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและความประหยัด และสามารถปฏิบัติงานโดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยกว่างบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

2.2.3 ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ทำได้ตามมาตรฐาน

2.2.4 ด้านงานสำเร็จทันเวลา (Timeliness Work Success) หมายถึง ผลการทำงานที่รวดเร็วสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันกาล มีการทำงานตามปริมาณงานที่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ประทีป วชิทองรัตน (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านความรู้ และ

ด้านทักษะ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพผลงาน ประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้านเจตคติ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณผลงาน ประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้านเจตคติ และด้านทักษะ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน และประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้านเจตคติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม Nicolau และ Musetescu (2012 : 1565-1569) ได้ศึกษา ผลกระทบของการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติงาน การทำงานในระบบที่มีการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้บทบาทของแผนการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีความชัดเจนในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรซึ่งสะท้อนให้เห็นผลการปฏิบัติงานในอนาคตขององค์กร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ประโยชน์ของแผนการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับบุคลากรแผนกเศรษฐศาสตร์ที่ส่วนใหญ่เป็นชาวโรมาเนียในองค์กร พบว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความสำคัญ อันดับแรก สามารถพัฒนาตนเอง อันดับสองพัฒนาองค์กร เข้าใจความสำคัญในคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดอายุการทำงานมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากทักษะที่ได้มาจากการเรียนในโรงเรียนและในสถานที่ทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจะกลายเป็นล้าสมัยในทันที จึงต้องมีทักษะใหม่ๆ และซับซ้อนมากขึ้นเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเทคโนโลยี การใช้ข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม มีประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น และยังได้รับค่าตอบแทนมากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอีกด้วย Buntat และคณะ (2013 : 1541-1545) ได้ศึกษา ความจำเป็นของการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อนำไปสู่การเรียนรู้การพัฒนาชุมชนในมาเลเซีย พบว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิตสร้างแรงงานกึ่งมืออาชีพและผู้บริหารระดับกลางในภาคส่วนต่างๆ วิวัฒนาการของการศึกษาและการฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการของการพัฒนาเศรษฐกิจ โปรแกรมการเรียนรู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านนวัตกรรม ด้านการพัฒนาศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อความได้เปรียบทางการ

แข่งขันอย่างยั่งยืน ความพยายามที่จะทำให้ประสบความสำเร็จต้องใช้ความร่วมมือของทุกฝ่าย เสริมสร้างความเป็นมืออาชีพของแต่ละคนด้วยการฝึกอบรมและได้รับการสนับสนุนในเชิงบวกจากผู้นำที่ชาญฉลาด วัฒนธรรมการทำงานภายในองค์กรจะเน้นการศึกษาคุณภาพของการเรียนรู้ตลอดชีวิต แผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานการพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงความสามารถของสถาบันที่จะเข้ามาฝึกอบรมให้ด้วย ดังนั้น โปรแกรมการพัฒนาการศึกษาและระบบการฝึกอบรมในสถาบันการศึกษาจะสร้างบุคลากรที่ยอดเยี่ยม เพื่อกระจายแรงงานในภาคอุตสาหกรรม สร้างทุนมนุษย์ให้สามารถพัฒนาองค์กรของตนเองได้ โปรแกรมนี้จะสร้างทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาการศึกษาและฝึกอบรมในด้านนวัตกรรม และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง กระตุ้นให้ผู้เรียนมีทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน สุภาพร แจ่มศรี (2554 : 90) ได้ศึกษาผลกระทบของการเรียนรู้ทางการบัญชีอย่างต่อเนื่องที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากการแนะนำโดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน รวมทั้งทักษะ ความสามารถเฉพาะ การสนทนาระหว่างกัน เพื่อช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานและช่วยให้งานประสบผลสำเร็จมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จึงตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย : ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 จำนวน 675 คน (กองทรัพยากรบุคคล, 2559 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 จำนวน 250 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 43) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 250 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดจำนวน 229 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับที่ตอบสนองบรรณคดีเป็นร้อยละ 91.6 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ว่ามีขนาดของข้อมูลที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 การวัดคุณภาพลักษณะของตัวแปร

ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน (สมชาย นำประเสริฐชัย, 2558 : 139-141) ดังนี้ 1) ด้านการแสวงหาความรู้จากภายนอก จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ การค้นคว้าหาความรู้ใหม่จากการอ่านหนังสือ วารสาร หรือสื่อต่างๆ การค้นคว้าความรู้จากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ ทั้งภายในและภายนอก 2) ด้านการพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ

โดยครอบคลุมการให้ความสำคัญกับการฝึกฝนตนเอง เพื่อเพิ่มทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน การตระหนักถึงการเสริมสร้างความสามารถด้วยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (On the Job Training) จากผู้เชี่ยวชาญในงาน การให้ความสำคัญกับการนำประสบการณ์ต่างๆ ที่ท่านเคยพบในการปฏิบัติงาน มาพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา และได้จัดทำคู่มือในการทำงานของตนเองไว้แก้ไขปัญหาและสามารถเผยแพร่ให้แก่บุคลากรอื่นสามารถใช้ในการทำงานได้ การตระหนักถึงการฝึกฝนทักษะ การทำงานใหม่ๆ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองและการทำงานให้ดียิ่งขึ้น 3) ด้านการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นเลิศ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการให้ความสำคัญกับการนำความรู้ที่ได้จากการทำงานผ่านการประชุม การอบรม การสนทนา หรือการติดต่อสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์ มารวบรวม เพื่อจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน และเก็บรวบรวมวิธีการปฏิบัติงานหรือคู่มือการทำงานของตนเองที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาไว้ในรูปของบทความ รายงานการปฏิบัติงาน และรายงานเชิงวิชาการเพื่อประโยชน์ต่อการทำงานอย่างมีคุณภาพ การสอบถามข้อมูลจากลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 4) ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการถ่ายทอดความรู้โดยการนำความรู้ที่มีไปแบ่งปันกับบุคลากรอื่นๆ เช่น การประชุมย่อย การสัมมนา กลุ่ม หรือการเสวนา การให้ความสำคัญกับการแบ่งปันความรู้ ด้วยการทำงานร่วมกันกับบุคลากรอื่นๆ อย่างใกล้ชิด การตระหนักถึงความสำคัญในการหมุนเวียนงาน เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ที่หลากหลายในการทำงาน และสามารถทำงานทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์ การนำความเชี่ยวชาญในการทำงาน มาสอนการปฏิบัติงานแก่บุคลากรอื่น การเข้าร่วมประชุมสัมมนาที่เป็นการศึกษาหรือร่วมกัน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนทัศนคติ และประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ ประสิทธิภาพการทำงานซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน (สมใจ ลักษณะ, 2552 : 7-10) ดังนี้

- 1) ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การทำงานด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ และเชื่อถือได้อย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติงานด้วยการนำความรู้ ทักษะ และความสามารถที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ และการประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ในการทำงานสำหรับการพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้านต้นทุนงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานได้ลงทุนไป การปฏิบัติงานโดยใช้งบประมาณในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด และได้ผลงานที่มีคุณภาพมากที่สุด ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม ได้ตามแผนงบประมาณ และการตรวจสอบการใช้งานอุปกรณ์สำนักงานอยู่เสมอ
- 3) ด้านปริมาณงาน จำนวน 5 ข้อ

โดยครอบคลุมการวางแผนและบริหารเวลาซึ่งทำให้ทำงานสำเร็จตามปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ การปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่ทำได้ สูงกว่าระดับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ การมีผลการปฏิบัติงานและมีปริมาณงานเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือตามเป้าหมายขององค์กร และการวางแผนการทำงานและบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้ทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ และ 4) ด้านงานสำเร็จทันเวลา จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ รวดเร็วทันต่อความต้องการ กระบวนการทำงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน การทำงานที่ได้รับมอบหมายจากมากไปหาน้อย และเกิดผลสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานสูง และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และเสร็จตามกำหนดเวลา

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความเป็นเลิศใน

การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.464 – 0.853 และประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.430 – 0.776 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ. (2553 : 35) ได้เสนอว่า การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพเพียงพอในการนำไปเก็บข้อมูลต่อไป และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.783 – 0.918 ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.779 – 0.863 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ ท้ายคำเรือ (2552 : 90) ได้เสนอว่าค่าความเชื่อมั่นตามทฤษฎีของ Cronbach ซึ่งแนะนำว่าค่าความเชื่อมั่นของคำถามไม่ควรต่ำกว่า 0.70

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{Job Efficiency} = \beta_0 + \beta_1\text{EKA} + \beta_2\text{KDC} + \beta_3\text{EKI} + \beta_4\text{JKS} + \epsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8

ตัวแปร	JEC	EKA	KDC	EKI	JKS	VIFs
$\bar{X}$	4.03	3.85	4.00	3.83	3.97	
S.D.	0.54	0.60	0.54	0.60	0.58	
JEC	-	0.533*	0.681*	0.639*	0.731*	
EKA		-	0.753*	0.645*	0.566*	2.561
KDC			-	0.669*	0.742*	3.511
EKI				-	0.710*	2.457
JKS					-	2.772

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระความเป็นเลิศใน

การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าตั้งแต่ 2.457 – 3.511 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2013 : 585) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.533 – 0.731 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (JEC) ดังนี้

$$JEC = 0.868 - 0.016EKA + 0.266KDC + 0.157EKI + 0.391JKS + \epsilon$$

ซึ่งจากสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (JEC) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 80.540$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.583 (ตาราง 2) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (JEC) ปรากฏผลดัง ตาราง 2

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
ของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8

ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง (CLE)	ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม		t	p -value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่	0.868	0.182	4.775*	<u>0.0001</u>
1. ด้านการแสวงหาความรู้จาก ภายนอก (EKA)	-0.016	0.061	-0.260	0.795
2. ด้านการพัฒนาความรู้ และศักยภาพในการทำงาน อย่างต่อเนื่อง (KDC)	0.266	0.080	3.323*	0.001
3. ด้านการบูรณาการ องค์ความรู้ที่เป็นเลิศ (EKI)	0.157	0.060	2.619*	0.009
4. ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในงาน (JKS)	0.391	0.067	5.871*	<u>0.0001</u>
$F = 80.540$; $p < 0.0001$ $\text{Adj } R^2 = 0.583$				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากการพัฒนาความรู้เพื่อให้ศักยภาพการทำงานสูงขึ้น บุคลากรให้ความสำคัญกับการฝึกฝนตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติงานจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการทำงาน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น แล้วก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงาน งานที่ได้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สุริยงค์

วงศาพัฒนานันท์ (2557 : 26) กล่าวว่า การพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานเป็นทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งครอบคลุมทุกกระบวนการที่ทำให้บุคคลได้พัฒนาความรู้และยังเชื่อมโยงไปถึงการเพิ่มพูนขีดความสามารถที่ช่วยส่งเสริมสมรรถนะ ซึ่งการพัฒนาความรู้ส่วนใหญ่เกิดมาจากการเรียนรู้เป็นกระบวนการเพิ่มทักษะ ค่านิยม ทักษะคิด การฝึกฝน ประสบการณ์ ดังนั้น การพัฒนาความรู้โดยการฝึกปฏิบัติงานทั้งจากสถานการณ์จำลอง หรือ สถานการณ์จริง ก็จะมีส่วนที่นำมาใช้ได้จริง ซึ่งเป็นประโยชน์กับการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพและงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารวรรณ มหาวงค์ (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรส่วน การคลังท้องถิ่นมีการพัฒนาความรู้เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น และมีความต้องการอบรมเพื่อฝึกปฏิบัติงาน (On the job training) เพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น 2) ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจาก ความสำคัญของการนำความรู้ที่ได้จากการทำงานที่หลากหลายของ บุคลากร เช่น ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน การสอบถามจากลูกค้า สามารถนำมาผสมผสาน จัดเก็บรวบรวมความรู้ไว้เป็นคู่มือการทำงานของตนเอง หรือในรูปของบทความวิชาการ รายงานการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำไปใช้ในการทำงานเพื่อให้งานที่ได้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ และสามารถนำผลของการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนันท์ ประครอง (2555 : 87) พบว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้ ด้านการทดลองและการบูรณาการ ซึ่งเป็นการตรวจสอบแนวคิดที่ตั้งไว้เพื่อหาคำตอบในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ออกไป โดยมีการบูรณาการความรู้ หรือการผสมผสานความรู้ระหว่างประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ และนำไปใช้ประยุกต์กับการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความชำนาญ และด้านความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากคุณภาพของงาน เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามมาตรฐานหรือนโยบายที่กำหนดไว้ บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบต่อผลการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งรู้จักคิดวิเคราะห์งานอยู่ตลอดเวลาเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นกระบวนการของวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรที่จะต้องมีการบูรณาการสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วและส่งผลต่อคุณภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ 3) ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจาก การปฏิบัติงานของบุคลากร ที่มีถ่ายทอดความรู้โดยการนำความรู้ ความเชี่ยวชาญที่มีไปแบ่งปันกับบุคลากรอื่นๆ เช่น การเสวนา การสัมมนา กลุ่ม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ประสบการณ์ในการทำงานระหว่างกัน ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ และสามารถทำงานทดแทนกันได้ อย่างสมบูรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภาส อยู่ใจเย็น (2553 : 255) พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง บุคลากร โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ความรู้ของตนเองต่อประเด็นปัญหาหรือสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาจากความรู้และประสบการณ์ของตนเอง บุคลากรในองค์กรมีการติดต่อสื่อสารและสามารถแสดงความคิดเห็น สนทนา อภิปรายระหว่างกันได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสามารถสร้างความรู้ใหม่จากการแลกเปลี่ยนทัศนคติการทำงานระหว่างกัน นำไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวรรณา วิริยะประยูร (2552 : 1-5) กล่าวว่า พฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้นับเป็นตัวแปรหรือปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้องค์กร มีฐานความรู้ที่มีคุณค่า และสามารถต่อยอดความรู้ให้เพิ่ม

มากขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ขององค์กร การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้จึงเป็นเรื่องเร่งด่วนที่องค์กรควรบริหารจัดการให้เป็นรูปธรรม และบุคลากรในองค์กรต้องมีความเต็มใจและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ซึ่งองค์กรสามารถส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันได้โดยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความมั่นใจว่าตนเองมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในด้านนั้นเพียงพอ ผูกทักษะการสื่อสารเพื่อให้สามารถถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ให้แก่บุคคลอื่นได้ จัดกิจกรรมให้บุคลากรได้แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้อย่างทั่วถึง สม่าเสมอ และต่อเนื่อง 4) ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการแสวงหาความรู้จากภายนอก ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจาก การแสวงหาความรู้ของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นการค้นคว้าหาความรู้จากการฝึกอบรมภายในงาน โดยเป็นการฝึกปฏิบัติจากผู้เชี่ยวชาญในงานนั้นๆ อีกทั้งยังเป็นการฝึกปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานจริงและประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเพียงพอในการปฏิบัติงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และการแสวงหาความรู้จากภายนอก โดยการฝึกอบรมจากองค์กรอื่นๆ หรือจากการศึกษาจากสื่อต่าง ๆ ก็เป็นเพียงปัจจัยเสริมที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานเท่านั้น จึงทำให้ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกในระดับที่มีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ยูรพร ศุภรัตน์ (2552 : 114-123) กล่าวว่า การแสวงหาความรู้จากภายนอกเพื่อนำไปปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น บุคลากรต่างก็มีความรู้ที่เป็นพื้นฐานกับความรู้เฉพาะที่สื่อสารในองค์กร ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ การแสวงหาความรู้จากที่ปรึกษา การประชุม การสัมมนาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ หรือจากสื่อต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงความรู้ระหว่างองค์กรที่มีรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรของตนเอง ซึ่งแต่ละวิธีสามารถทำได้ตามความเหมาะสม เพราะบางวิธีเหมาะกับบางสถานการณ์ จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติงานให้ส่งผลสำเร็จต่อไป

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรมีการศึกษาวิจัยผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ เพื่อวัดผลของบุคลากรในการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องด้านอื่น ๆ

5.1.2 ควรศึกษาผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ เช่น ธุรกิจ SMEs โรงงานอุตสาหกรรม และภาครัฐ เพื่อศึกษาผลการวิจัยหน่วยงานอื่นๆ ที่ดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

5.1.3 ควรมีการศึกษาสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการสร้างความเป็นเลิศในการเรียนรู้ของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8

5.1.4 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 เพื่อจะทำให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 บุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน เนื่องจากส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านต้นทุนงาน ด้านปริมาณงาน และด้านงานสำเร็จทันเวลา ซึ่งทุกด้านมีความสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดประโยชน์ที่แตกต่างกันออกไป

5.2.2 บุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 ควรสนับสนุนเกี่ยวกับความเป็นเลิศในการเรียนรู้ด้านการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นเลิศ เนื่องจากส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านต้นทุนงาน และด้านงานสำเร็จทันเวลา โดยการส่งเสริมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ รวบรวมไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการทำงาน จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

5.2.3 บุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 สามารถใช้ นำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งสามารถปรับใช้ได้กับทุกตำแหน่ง ซึ่งมีวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดงานที่ได้มีคุณภาพ ประหยัดต้นทุนได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และงานสำเร็จทันเวลา

5.2.4 การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้มีเวลาในการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือปฏิบัติการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน สิ่งเหล่านี้จะส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ ศักยภาพ และทำให้มีความก้าวหน้าทั้งตนเอง และองค์กรต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 พบว่า ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง_ด้านการพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นเลิศ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ดังนั้น บุคลากรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนาความรู้และศักยภาพการทำงาน มีการบูรณาการความรู้เกิดเป็นคู่มือปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ในงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้มีคุณภาพได้มาตรฐาน เชื่อถือได้ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายขององค์กรและภายในระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนงานอีกด้วย ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จ เพิ่มขีดความสามารถขององค์กร ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรมีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8. (2559). *ข้อมูลการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัด*. ค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://reg8.pwa.co.th>.

กานต์สุดา มาษะศิริวานนท์. (2557). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, กองทรัพยากรบุคคล. (2559). *อัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างการประปาส่วนภูมิภาค ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2559*. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2559 จาก <http://hr.pwa.co.th>.

จารุวรรณ มหาวงค์. (2554). *แนวทางในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของบุคลากรส่วนการคลังในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ธนาศ อยุธยาเย็น. (2553). *การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมเพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านการตลาดและพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับพนักงานบริษัทประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์ ปรัช.ด. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประทีป วิจิตทองวัฒนา. (2558). ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา. *สมาคมนักวิจัย*, 20(1), 85-94.
- ปิยะนันท์ ประครอง. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการเรียนรู้กับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ยุพร ศุภรัตน์. (2552). *องค์การเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรีนซ์.
- รังสรรค์ มณีเล็ก, วรณดี แสงประทีปทอง, บุญเชิด ภิญโญนนท์พงษ์, พิศเพลิน เขียวหวาน, สุจิตรา หังสพฤกษ์, บุญศรี พรหมมาพันธุ์, นวลเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม, ชาอวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ และกัญญา ลินทนต์ศิริกุล. (2553). *การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุริยงค์ วงศาพัฒนานันท์. (2557). *ผลกระทบของการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องที่มีผลสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีอากรในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภาพร แจ่มศรี. (2554). *ผลกระทบของการเรียนรู้ทางการบัญชีอย่างต่อเนื่องที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวรรณา วิริยะประยูร. (2552). *พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2560, จาก http://www.mea.or.th/upload/download/file_746e85c350e52706f3bab6bd04361c9.pdf.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. (2558). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ : วี พรีนซ์.
- สมบัติ ท้ายคำเรือ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D.A., Kumar, A & Day, G.S. (2001). *Marketing Research*. 7th ed. New York : John Wiley and Sons.
- Black, K. (2013). *Applied Business Statistic Making Better Business Decisions*. 7th ed. Singapore : Wiley.
- Buntat, Y., Puteh, N.A., Azeman, S.H., MaNasir, A.N., Iahad, N. & Aziz, M.A. (2013). The Need of Lifelong Learning toward Learning Community Development in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 93, 1541-1545.
- Nicolau, I. & Musetescu, A. (2012). The influence of lifelong programs on the organizational culture and Performance. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 46, 1565-1569.