

ผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของ  
นักวิชาการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“Effects of Competency Development on Job Quality of Staffs of Finance and  
Accounting in Mahasarakham University

ตุ๊กตา บุรีรัมย์\*

Tukta Bureerum\*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 87 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านการสอนงาน ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน ด้านการหมุนเวียนงาน ด้านการทำกิจกรรม และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมีการสอนงานถ่ายทอดประสบการณ์จากบุคคลอื่นหรือผู้มีประสบการณ์ มีการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความรู้และความชำนาญในการทำงาน การเพิ่มคุณค่าในงาน มีการทำกิจกรรมเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้สู่บุคลากรในหน่วยงานอื่น และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำสำคัญ :** การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน คุณภาพการทำงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

---

\*นักวิชาการเงินและบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

\*Staff of Finance and Accounting, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

### Abstract

The purpose of this study was to examine the effects of competency development on job quality of staffs of finance and accounting in Mahasarakham University. The questionnaire was used to collect data by distributing to 87 staffs of finance and accounting in Mahasarakham University. The data were analyzed by using multiple correlation analysis and multiple regression analysis. Results showed that competency development in the dimensions of coaching, on the job training, job enrichment, job rotation, activity, and feedback receiving had positive relationships and positively effect on the job quality. This study suggests that Mahasarakham University may have to support the experience and knowledge sharing, coaching, on the job training, job enrichment and rotation, group working among staffs especially finance and accounting officers as well as and openly receiving feedback from clients in order to enhance skills and competence and improve performance of staffs for the success of university.

**Keywords :** Competency Development, Job Quality, Staff of Finance and Accounting

### 1. บทนำ

ในปัจจุบันภาครัฐหรือเอกชนล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลง การแข่งขันทางเศรษฐกิจและการเมืองที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่นับวันยิ่งจะขยายตัวมากขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การชะลอตัวของระบบเศรษฐกิจ การย้ายฐานลงทุนของนักลงทุน วิฤติทางการเงิน ภาวะเงินเฟ้อ และการว่างงาน จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นนั้นธุรกิจหรือองค์กรที่เคยเจริญรุ่งเรือง และมีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วที่มีความมั่งคั่งกลับต้องล้มเลิกกิจการไปเป็นจำนวนมาก เศรษฐกิจของหลายประเทศที่ได้รับการยอมรับในความสำเร็จรุ่งโรจน์ต้องกลับล้มละลายไปตามๆ กัน รวมถึงหน่วยงานราชการที่เคยมีอำนาจหน้าที่กว้างขวางมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ต้องถูกตัดทอนงบประมาณ อำนาจการบริหารงานเกือบไม่เหลือภารกิจใดที่จะดำเนินต่อไปได้ (พิชัย นริพทะพันธุ์, 2552 : เว็บไซต์) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจและเทคโนโลยีนั้นส่งผลให้ประเทศต้องเร่งรัดการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น รัฐบาลจะต้องมีการเตรียมพร้อมในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ระบบการบริหารงานขององค์กรขับเคลื่อนต่อไปได้ โดยจัดให้องค์กรทุก ภาคส่วน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคคลากรในองค์กร โดยมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในทุกๆ ด้าน การค้นหา เทคนิค วิธีการ กลยุทธ์ต่างๆ เข้ามาบริหารจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จเพื่อเผชิญกับระบบเศรษฐกิจที่มีลักษณะโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยีที่ค้ำึงถึงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับตัวของบุคคลากร การสร้างและการพัฒนากำลังคนให้มีฐานความรู้ในวิชาชีพเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น องค์กรต้องมีการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มคุณภาพ การทำงานให้มากขึ้นและให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มคุณค่าแก่องค์กร อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน

การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน (Competency Development) ให้แก่บุคคลากรขององค์กรในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากการพัฒนาศักยภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเตรียมความพร้อมของบุคคลากรขององค์กรให้มี

คุณสมบัติ มีความสามารถ และศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดึงเอาความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคลากรมาใช้ได้อย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงศักยภาพ (Competency) อันเป็นคุณลักษณะที่จะตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ศุภมิตร พินิจการ, 2552 : 1) นักวิชาการเงินและบัญชีเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ดำเนินไปด้วยความถูกต้องตามกฎระเบียบ โดยมีบทบาทในการรับข้อมูลข่าวสารที่เป็นระเบียบ ตัวเลข และข้อมูลด้านการบริหารงบประมาณ เพื่อการเบิกจ่ายที่ถูกต้องและนำเสนอรายงานทางการเงิน ผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจที่มีความถูกต้องและทันเหตุการณ์บ้านเมืองและภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ฉะนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่นักวิชาการเงินและบัญชีต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพในการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยหลักและมีสำคัญอย่างมากในการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิชาการเงินและบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การทำกิจกรรม (Activity) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

คุณภาพการทำงาน (Job Quality) เป็นสิ่งหนึ่งที่เกิดจากการตั้งใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้เทคนิคและวิธีการทำงานต่างๆ ที่จะสร้างผลงานออกมาให้ได้มากที่สุดและมีคุณภาพ โดยการสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด รวมถึงการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด บุคลากรยังต้องมีการพัฒนาคุณภาพจากผลงาน จากกรคิดค้นการหานวัตกรรมใหม่ ๆ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ได้ผลดี ต้องเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพการทำงานจะต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงาน การไหลเลื่อน ส่งต่อของงาน ที่จะส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างคนกับคน และระหว่างสายงานกับสายงานได้อย่างมีแบบแผนและความพอใจของทุกฝ่าย (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 237) ต้องพิจารณาว่าผลงานที่สำเร็จตามกระบวนการปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น จะต้องนำมาซึ่งความถูกต้อง และความพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบุคลากรที่ดูแลส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการทำงาน ให้เป็นที่เชื่อมั่นและเกิดความพอใจของผู้ที่มาติดต่อรับบริการ ซึ่งคุณภาพการทำงานประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยพิจารณาถึงผลผลิตที่ได้ว่าครบถ้วนและมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การจัดหาและใช้ทรัพยากร (System Resource) พิจารณาจากประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร ในลักษณะที่ตรงตามแผนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและสามารถใช้ได้อย่างมีคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) ได้ถือกำเนิดมาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา เมื่อ พ.ศ. 2511 ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2517 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ เมื่อ พ.ศ. 2537 ภายใต้ชื่อ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีภารกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการแก่สังคม การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2559 : เว็บไซต์) เพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายดังกล่าว มหาวิทยาลัยจะต้องมีการบริหารงานที่มีคุณภาพซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธี จัดการ คนเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมหาวิทยาลัย จะต้องมีการบริหารคนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น ถ้าหากบุคลากรมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปและสามารถบริหารจัดการได้ บุคลากรนั้นจะสามารถดำเนินงานในกิจกรรมนั้นให้บรรลุเป้าหมายได้โดยง่ายบุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีหน้าที่ปฏิบัติงานทางด้านระบบบัญชีและพัสดุซึ่ง

บุคลากรทางการเงินและบัญชีจะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการและบริหารเงินงบประมาณต่างๆ ประกอบด้วย เงินรายได้ เงินรับฝาก และเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ รวมทั้ง การจัดทำงบการเงินรวมขององค์กร ที่ตนสังกัดเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร ส่วนบุคลากรทางด้านพัสดุ จะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานเอกสารในการส่งเบิกเงิน ซึ่งเป็นส่วนที่ติดต่อกับบุคคลภายนอกและภายในองค์กร รวมถึงการควบคุม การเบิกจ่ายพัสดุต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรในแต่ละปีงบประมาณ บุคลากรดังกล่าวถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งและจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของคนที่อยู่ร่วมทั้งองค์กรประกอบอื่นๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทางการเงิน การบัญชีและพัสดุ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554) องค์กรจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีการบริหารจัดการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม จะนำพองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ตามที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรทุกคนในองค์กร จะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานทั้งคนและองค์กรจำเป็นต้องดำเนินไปพร้อมๆ กัน (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 235) บุคลากรทางการเงิน และบัญชี คือบุคลากรที่ถือเป็นพลังขับเคลื่อน และเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและมีคุณภาพในอนาคตต่อไป

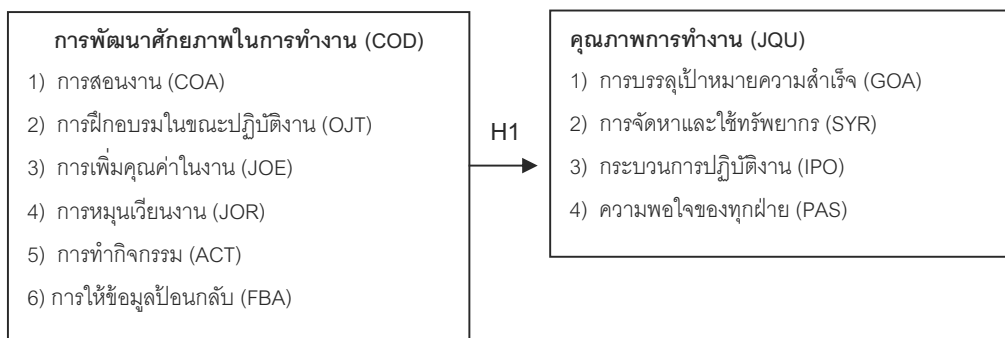
จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพที่มีต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรทางการเงิน และการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่าการพัฒนาศักยภาพมีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร หรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางการเงิน และการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจและทันต่อการพัฒนาศักยภาพ เพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ และจะใช้เป็นแนวทางสำหรับ การวางแผน พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีคุณภาพ และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้องค์กรก้าวไปสู่ความมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## 2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ สมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

### ภาพประกอบ 1

#### โมเดลของการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพการทำงาน



## 2.1 การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

การพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กร (Competency Development) หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถหรือความพร้อมที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคลหรือองค์กรให้มีขีดความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นประกอบด้วย (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2552 : 129)

2.1.1 การสอนงาน (Coaching) หมายถึง กระบวนการที่ผู้สอนงานใช้เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะตัว ด้วยวิธีการหรือเทคนิคต่างๆ ที่วางแผนไว้แล้วทำการสอนให้ปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดขึ้นจนกระทั่งสามารถฝึกให้พนักงานปฏิบัติงานตามที่สอนให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้ผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้สอนงานและพนักงาน

2.1.2 การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกปฏิบัติจริง จากสถานที่จริง เป็นการให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติในลักษณะตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ในพื้นที่การทำงานในช่วงเวลาการทำงานปกติเพื่อเน้นประสิทธิภาพ การทำงานในลักษณะการพัฒนาทักษะเป็นพื้นฐานให้พนักงานเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

2.1.3 การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) หมายถึง กิจกรรมการบริหารจัดการที่เน้นการออกแบบลักษณะงาน ให้เป็นงานที่แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ เน้นให้พนักงานเกิดความชำนาญ ในงานที่หลากหลายขึ้น เกิดความรับผิดชอบในงานของตนเป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญ มีอิสระสามารถบริหารจัดการงานนั้นด้วยตนเอง และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) หมายถึง กระบวนการพัฒนาที่เน้นให้พนักงานหมุนเวียนงานจากงานหนึ่งไปยังอีกงานหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งานนั้น ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ และความพร้อมของพนักงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.1.5 การทำกิจกรรม (Activity) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นให้พนักงานได้ปฏิบัติจริงจากกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดขึ้น ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบกิจกรรมที่แตกต่างกันไป เช่น กิจกรรม 5 ส กิจกรรมข้อเสนอแนะและกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ เพื่อให้พนักงานเกิดความร่วมมือ สามัคคีกัน เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมุมมองซึ่งกันและกันทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างบรรยากาศและสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

2.1.6 การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง กระบวนการพัฒนาพนักงานจากการรับฟังข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานหรือเรื่องทั่วไปที่เกิดขึ้นของตัวบุคคลหรือกลุ่มคนสามารถพูดคุยกับผู้รับฟังข้อมูลย้อนกลับในเวลาใดก็ได้ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เป็นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันโดยเฉพาะเรื่องผลการปฏิบัติงานและความสามารถที่ต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

## 2.2 คุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน (Job Quality) หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมีคุณภาพการทำงานเป็นที่น่าพอใจ ใช้เทคนิคหรือวิธีการทำงานที่จะสร้างผลงานให้ได้มากและมีคุณภาพโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายและเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณผลงานมีความตั้งใจที่จะคิดค้นพัฒนาแต่เดิมเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 237) ประกอบด้วย

2.2.1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาผลผลิต (Output) ของผลการดำเนินงานว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด ผลงานเสร็จตามกำหนดเวลา มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์

2.2.2 การจัดหาและใช้ทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากร ซึ่งเป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการจัดหาทรัพยากรในลักษณะที่มีเพียงพอสำหรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติและจัดสรรอย่างถูกต้อง เหมาะสม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.2.3 กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการไหลเวียนส่งต่องาน (Flow) การมีประสิทธิภาพการทำงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน มีการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานบุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

2.2.4 ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ผลงานความสำเร็จขององค์กรและกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย กลุ่มคนที่ต้องพิจารณา คือ ลูกจ้าง ทีมบริหาร องค์กรและพนักงานเป็นต้น

**สมมติฐานการวิจัย :** การพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กรมีผลกระทบต่อเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทางด้านการเงิน และการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 106 คน (กองการเจ้าหน้าที่, 2559 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 106 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 87 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดคิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 92.22 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2001 : 1) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ต่อมีอัตราผลตอบแทนร้อยละ 20 จึงจะยอมรับได้ว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 15 วัน นับตั้งแต่ 1 มิถุนายน – 15 มิถุนายน 2559

#### 3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการสอนงานจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาในการสอนงานของบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมหรือการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในขณะที่ปฏิบัติงาน 3) การเพิ่มคุณค่าในงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการเพิ่มคุณค่าในงานที่ได้รับมอบหมายของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 4) ด้านการหมุนเวียนงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการหมุนเวียนการทำงานของบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5) ด้านการทำกิจกรรม จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการทำกิจกรรมร่วมกันของบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 6) ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับหลังจากสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว

คุณภาพการทำงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ได้แก่

1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

2) ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดหาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 4) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของทุกฝ่ายของเพื่อนร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 คุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าอำนาจความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant) ใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5140 – 0.7720 และคุณภาพการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5460 – 0.8250 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 12) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อเกิน 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพที่เหมาะสมในการ Tests นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.7460 – 0.8540 และคุณภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8030 – 0.8890 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ซึ่งต้องมากกว่า 0.70 จึงถือว่ายอมรับได้

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ } JQU = \beta_0 + \beta_1 \text{COA} + \beta_2 \text{OJT} + \beta_3 \text{JOE} + \beta_4 \text{JOR} + \beta_5 \text{ACT} + \beta_6 \text{FBA} + \varepsilon$$

## 4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานกับคุณภาพการทำงานโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	JQU	COA	OJT	JOE	JOR	ACT	FBA	VIFs
$\bar{X}$	4.18	4.27	4.40	4.28	3.71	3.91	4.14	
S.D.	0.36	0.55	0.52	0.50	0.63	0.46	0.48	
JQU		0.493*	0.482*	0.656*	0.447*	0.559*	0.642*	
COA			0.736*	0.630*	0.452*	0.427*	0.500*	2.358
OJT				0.718*	0.441*	0.533*	0.571*	2.874
JOE					0.408*	0.565*	0.683*	2.455
JOR						0.530*	0.404*	1.282
ACT							0.532*	1.446
FBA								1.464

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การพัฒนา ศักยภาพในการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.282 – 2.874 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ ไม่มีนัยสำคัญในระดับที่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

**ตาราง 2** การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพัฒนา ศักยภาพในการทำงานกับคุณภาพ การทำงานโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การพัฒนา ศักยภาพในการทำงาน	คุณภาพการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.353	0.378	3.578*	0.001
ด้านการสอนงาน (COA)	0.108	0.083	1.296	0.199
ด้านการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (OJT)	0.111	0.097	1.138	0.285
ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน (JOE)	0.282	0.093	3.039*	0.003
ด้านการหมุนเวียนงาน (JOR)	0.040	0.054	0.739	0.462
ด้านการทำกิจกรรม (ACT)	0.145	0.078	1.856	0.067
ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ (FBA)	0.227	0.074	3.096*	0.003
F = 11.396 p < 0.001 AdjR <sup>2</sup> = 0.461				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การพัฒนา ศักยภาพในการทำงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน และการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากการเพิ่มคุณค่า ในงานเป็นการให้ความสำคัญกับลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อพัฒนาความสามารถให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยการตระหนักถึงความสำคัญของการสอบทาน ขอบเขตของงานที่ได้รับผิดชอบ ของงานและความสนใจในการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของงานจากคำแนะนำของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนลดดา อินทญา (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) การพัฒนา ศักยภาพในการทำงานขององค์กร ด้านการสอนงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ด้านความรู้สึกรัก และด้านบรรทัดฐานทางสังคม 2) การพัฒนา ศักยภาพในการทำงานขององค์กร ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบ เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง 3) การพัฒนา ศักยภาพในการทำงานขององค์กร ด้านการเพิ่ม คุณค่าในงานด้านการหมุนเวียนงาน และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความผูกพัน ต่อองค์กรและ 4) การพัฒนา ศักยภาพในการทำงานขององค์กรด้านการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์และผลกระทบ เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความรู้สึกรัก และด้านบรรทัดฐานทางสังคม และ การพัฒนา ศักยภาพในการทำงาน ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับเป็น การปรับปรุงพัฒนางานที่เกิดจากการทำงานใน อดีตเพื่อให้การทำงานในปัจจุบันให้มีคุณภาพ ลดปัญหาในการทำงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาหรือ เพื่อนร่วมงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑาทิพย์ ภารพบ (2547 : 62) กล่าวว่า แม้ว่า

การให้ข้อมูลป้อนกลับจะทำให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็ตาม การให้ข้อมูลป้อนกลับก็มีความยุ่งยากมีความซับซ้อนของข้อมูลหรือข้อมูลอาจเกิดความเสียหายในระหว่างการดำเนินการ ถูกเปิดเผยและไม่เป็นความลับ

## 5. สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน ดังนั้น นักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จะต้องมีการเพิ่มคุณค่าในงานโดยการออกแบบลักษณะของงานให้เป็นงานที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติเพื่อให้พนักงานมีความชำนาญในงานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นและการให้ข้อมูลป้อนกลับโดยหัวหน้างานผู้ปฏิบัติหรือจากฝ่ายงานอื่นๆ ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อเป็นแบบร่วมกันแก้ไขปัญหาร่วมที่จะปรับปรุงพัฒนาให้การทำงานมีคุณภาพมากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

- 1.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพมาก
- 1.2 ควรศึกษาผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กรที่มีต่อคุณภาพการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผล และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น เช่น กับผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชี หรือนักวิชาการวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นต้น
- 1.3 ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาวิทยาลัยราชชมงคลอีสาน เป็นต้น
- 1.4 ควรศึกษาพัฒนาตัวแปรการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตัวแปรอื่น เช่น การเพิ่มปริมาณงาน หรือการมอบหมายโครงการ เป็นต้น
- 1.5 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

- 2.1 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชี ควรให้ความสำคัญกับระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยศึกษาหาความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัยตลอดเวลา
- 2.2 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีควรให้ความสำคัญกับวิชาชีพ บทบาทและความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยอาศัยจรรยาบรรณพื้นฐานของการเป็นนักวิชาการเงินและบัญชีขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ถูกต้อง รวดเร็วตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.3 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะต้องวิเคราะห์งาน อุปสรรค ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบหรือการกระทำของตนเอง ปฏิบัติงานโดยปราศจากความลำเอียงหรือผิดต่อจรรยาบรรณกฎและกติกา

2.4 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะต้องมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นและหมั่นหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

2.5 บุคลากรทางด้านการเงินปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบในวิชาชีพของตนเองอย่างเคร่งครัด

### เอกสารอ้างอิง

- กรวิทย์ ตันศรี. (2549.) *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559.) *ค้นหาบุคลากร*. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2559, จาก [www.pd.msu.ac.th/pd4/hr-สถิติบุคลากร](http://www.pd.msu.ac.th/pd4/hr-สถิติบุคลากร)
- กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2554.) *หน้าที่ในการปฏิบัติงานทางด้านระบบและพัสดุ*. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์.
- จุฑาทิพย์ ภารพบ. (2547.) *การพัฒนากระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับแบบ 360 องศา เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์ ค.ด. : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณภาพัช อัดถสุริยพันธ์. (2549.) *ผลกระทบความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นภลดา อินญา. (2554.) *ผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นริศรา ธรรมรักษา. (2556.) *ผลกระทบของการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. บข.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545.) *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2556.) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคคล*. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2559, จาก <https://sites.google.com/site/potarticle/02>
- พิกุล ศุภสุข. (2550.) *ผลกระทบของประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อศักยภาพการทำงานของนักบัญชีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิชัย นริพทะพันธุ์. (2552.) *การปรับตัวของไทย กับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก* ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2009q4/2009december07p7.htm>
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ. 2537. เล่มที่ 111 . ตอนที่ 54 ก. หน้า 1 – 31. 8 ธันวาคม 2537.*
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559.) *ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.msu.ac.th/msucont.php?mn=mhistory>
- วันชัย กำจรเมณกุล. (2550.) *ผลกระทบของศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารไทย*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ศุภภาดา ณ หนองคาย. (2554.) ผลกระทบของประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกที่มีต่อคุณภาพการทำงาน  
ของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย. บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภมิตร พินิจการ. (2552.) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี  
กรมสรรพสามิต. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมใจ ลักษณะ. (2546.) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวน  
สุนันทา.
- อรทัย วาระนุช. (2551.) ผลกระทบของการมีส่วนร่วมในงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจเครื่องแต่ง  
กายในประเทศไทย. บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2552.) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Aaker, D. A., Kumer, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research* (7<sup>ed.</sup>). New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. (4<sup>ed.</sup>). New York : John Wiley &  
Sons.
- Bougae, C. (2005). *A descriptive study of the impact of executive coaching from the  
perspective of the executive leader*. Retrieved June, 2010, from www.sciencedirect.com.
- Bugajska, J., & Lastowiecka, E. (2005). Life style, work environment factors and work ability in  
different occupation. *International Congress Series*.12(8), 247 – 252.
- Namasivayam, K. and X. Zhao. (2006.) *An Investigation of the Moderating Effects of Organization  
Commitment on the Relationship between Work – Family conflict and Job Satisfaction Among  
Hospitality Employee in india*. New York : The Pennsylvania state University.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (2 ed.). New York : McGraw - Hill.