ผลกระทบของการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Effects of Work Process Development on Work Success of Finance and Accounting Analyst of Mahasarakham University

ตุ๊กตา บุรีรัม *

Tukta Bureerum *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 93 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น นักวิชาการเงินและบัญชีสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จาก การวิจัยไปใช้เพื่อการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสภาวการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันท่วงที และสามารถปรับตัวให้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ความสำคัญ : การพัฒนากระบวนการทำงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นักวิชาการเงินและบัญชี

---

* นักวิชาการเงินและบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

Abstract

The purpose of this study was to examines the effects of work development on work success of finance and accounting analyst of Mahasarakham University. Questionnaire were used for collecting data and distributed to 93 finance and accounting analysts at Mahasarakham University. The data were analyzed by using multiple correlation analysis and multiple regression analysis. Results showed job enrichment work process development, on the job training and has positive impact on overall performance positive impact on overall performance. There fore, finance and accounting analyst can bring the results from research to used as a guidline plan, for improve organizational performance. This is the way to work in various aspects will help to streamline the work and prepare to deal with various situations. The potential in the future in a timely manner. And they can adapt to the present situation more efficiently and efficient development. Keywords: Work Process Development, Work Success, Finance and Accounting Analyst.

Keywords : Work Process Development, Work Success , Finance and Accounting Analyst

1. บทนำ

ในปัจจุบันภาครัฐและเอกชนล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและพัฒนาองค์กรให้อยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การแข่งขันทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยีและการเมืองที่มีความรุ่นแรงขึ้นส่งผลให้องค์กรต่างๆ รวมทั้งระบบราชการต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่นับวันยิ่งจะขยายตัวมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบทำให้เกิดปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การชะลอตัวของระบบเศรษฐกิจ การย้ายฐานลงทุนของนักลงทุน วิกฤติทางการเงิน ภาวะเงินเฟ้อ และการว่างงาน จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นนั้นธุรกิจหรือองค์กรที่เคยเจริญรุ่งเรือง และมีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วที่มีความมั่งคั่งกลับต้องล้มเลิกกิจการไปเป็นจำนวนมาก รวมถึงหน่วยงานราชการที่เคยมีอำนาจหน้าที่กว้างขวางมาเป็นระยะเวลานาน ต้องถูกตัดทอนงบประมาณ อำนาจการบริหารงานเกือบไม่เหลือภารกิจใดที่จะดำเนินต่อไปได้ (พิชัย นริพทะพันธุ์, 2554 : เว็ปไซต์) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจและเทคโนโลยีนั้นส่งผลให้ประเทศต้องเร่งรัดการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น รัฐบาลจะต้องมีการเตรียมพร้อมในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ระบบการบริหารงานขององค์กรขับเคลื่อนต่อไปได้ โดยจัดให้องค์กรทุก ภาคส่วน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคคลากรในองค์กร โดยมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในทุกๆ ด้าน การค้นหา เทคนิค วิธีการ กลยุทธ์ต่างๆ เข้ามาบริหารจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จเพื่อเผชิญกับระบบเศรษฐกิจที่มีลักษณะโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยีที่คำนึงถึงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับตัวของบุคลากร การสร้างและการพัฒนากำลังคนให้มีฐานความรู้ในวิชาชีพเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น องค์กรต้องมีการพัฒนากระบวนการทำงานและเพิ่มคุณภาพการทำงานให้มากขึ้นและให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มคุณค่าแก่องค์กร อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน

การพัฒนากระบวนการทำงาน (Work Process Development) ให้แก่บุคลากรขององค์กรในปัจจุบันเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเตรียมความพร้อมของบุคลากรขององค์กรให้มีคุณสมบัติ มีความสามารถ และศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดึงเอาความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคลากรมาใช้ได้อย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงศักยภาพ (Competency) อันเป็นคุณลักษณะที่จะตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ศุภมิตร พินิจการ, 2552 : 1) นักวิชาการเงินและบัญชีเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ซึ่งมีบทบาทที่จะช่วยให้องค์กรได้รับข้อมูลข่าวสาร การผสมผสานกันระหว่างข้อมูลที่เป็นระเบียบ ตัวเลข และข้อมูลด้านการบริหาร เพื่อการเบิกจ่ายนำเสนอรายงานทางการเงิน และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจให้มีความถูกต้องและทันเหตุการณ์บ้านเมืองและภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ฉะนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่นักวิชาการเงินและบัญชีต้องได้รับการพัฒนากระบวนการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยหลักและมีสำคัญอย่างมากในการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิชาการเงินและบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Job Success) เป็นลักษณะการประเมินตนเองในแง่ของความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและมีความมั่นคงในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในชีวิตหรือความสำเร็จในการทำงานของตัวผู้ปฏิบัติงานเอง โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างผลผลิตและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และการสร้างความชัดเจนในผลการปฏิบัติงาน โดยให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม ต่างก็มุ่งเน้นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิผลในการดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร และการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล. 2549 : 261) การที่องค์กรจะเพิ่มความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้า และความพึงพอใจในผลผลิตขององค์กรนั้น จำเป็นต้องศึกษาแนวคิดแนวปฏิบัติในการปรับปรุงองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร เป็นหัวใจสำคัญที่สุดของความสำเร็จ บุคลากรจะตองเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ความคิดสร้างสรรค์ (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 17) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพงาน (Work Quality) ความชัดเจน (Clearness) งานเสร็จทันเวลา (Timeliness) ความก้าวหน้า (Progress) ความรู้ความชำนาญ (Knowledge Expertise) (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550 : 203-211) โดยความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น เป็นเป้าหมายหลักของการบริหารงาน เมื่อผู้บริหารได้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการทำงานแล้ว สิ่งสำคัญ คือทำอย่างไร จึงจะสามารถนำนโยบายและกลยุทธ์ต่าง ๆ มาประยุกต์สู่การปฏิบัติเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จตามเป็นหมายการทำงาน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) ได้ถือกำเนิดมาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา เมื่อ พ.ศ. 2511 ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2517 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรและได้

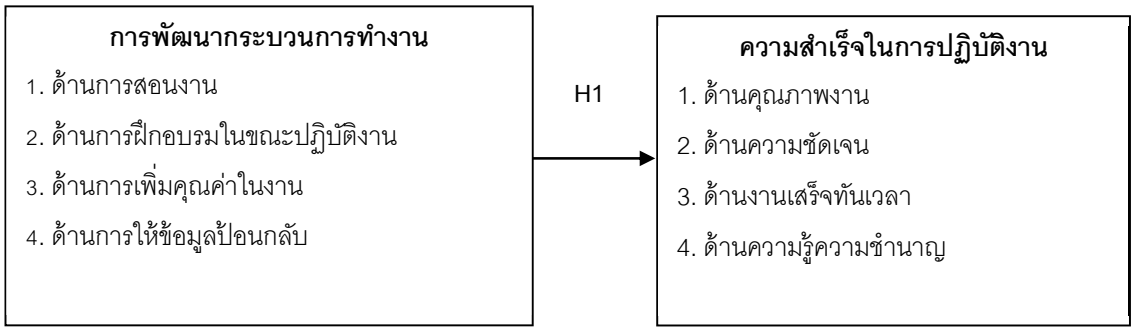
ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ เมื่อ พ.ศ. 2537ภายใต้ชื่อ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีภารกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการแก่สังคม การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายดังกล่าว มหาวิทยาลัยจะต้องมีการบริหารงานที่มีคุณภาพซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีจัดการ คน เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมหาวิทยาลัย จะต้องมีการบริหารคนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น ถ้าหากบุคลากรมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปและสามารถบริหารจัดการได้ บุคลากรนั้นจะสามารถดำเนินงานในกิจกรรมนั้นให้บรรลุเป้าหมายได้โดยง่ายบุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีหน้าที่ปฏิบัติงานทางด้านระบบบัญชีและพัสดุ ซึ่งบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการและบริหารเงินงบประมาณต่างๆ ประกอบด้วย เงินรายได้ เงินรับฝาก และเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ รวมทั้ง การจัดทำงบการเงินรวมขององค์กรที่ตนสังกัดเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร ส่วนบุคลากรทางด้านพัสดุ จะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานเอกสารในการส่งเบิกเงิน ซึ่งเป็นส่วนที่ติดต่อกับบุคคลภายนอกและภายในองค์กร รวมถึงการควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ในแต่ละปีงบประมาณ บุคลากรดังกล่าวถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์การอย่างยิ่งและจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของตนที่มีอยู่รวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพองค์กร (กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554) จึงจำเป็นที่จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีการบริหารจัดการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม จะนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ตามที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานทั้งคนและองค์กรจำเป็นต้องดำเนินไปพร้อมๆกัน (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 235)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาผลกระทบของการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่าการพัฒนากระบวนการทำงานมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยมหาสาคามหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จาก การวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อการวางแผน การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสภาวการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันท่วงที และสามารถปรับตัวให้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ การพัฒนากระบวนการทำงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบที่ 1
โมเดลของการพัฒนากระบวนการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน



2.1 การพัฒนากระบวนการทำงาน

การพัฒนากระบวนการทำงาน (Work Process Development) หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถหรือความพร้อมที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคลหรือองค์กรให้มีขีดความสามารถประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น โดยมีแนวทางการดำเนินเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีลำดับขั้นตอนต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้ โดยประยุกต์จากแนวคิดเครื่องมือ การพัฒนาบุคลากรของ อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2552 : 136 - 227) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการสอนงาน (Coaching) หมายถึง กระบวนการที่ผู้สอนงานใช้เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะตัว ด้วยวิธีการหรือเทคนิคต่างๆ ที่วางแผนไว้แล้วทำการสอนให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดขึ้นจนกระทั่งสามารถฝึกให้พนักงานปฏิบัติงานตามที่สอนให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้โดยผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้สอนงานและพนักงาน

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

2.1.3 ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) หมายถึง กิจกรรมการบริหารจัดการที่เน้นการออกแบบลักษณะงาน ให้เป็นงานที่แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ เน้นให้พนักงานเกิดความชำนาญ ในงานที่หลากหลายขึ้นเกิดความรับผิดชอบในงานของตนเป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญ มีอิสระสามารถบริหารจัดการงานนั้นด้วยตนเอง และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง กระบวนการพัฒนาพนักงานจากการรับฟังข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานหรือเรื่องทั่วๆ ไปที่เกิดขึ้นของตัวบุคคลหรือกลุ่มคนสามารถพูดคุยกับผู้รับฟังข้อมูลย้อนกลับในเวลาใดก็ได้ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เป็นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันโดยเฉพาะเรื่องผลการปฏิบัติงานและความสามารถที่ต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.2 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Job Success) หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ลงมือกระทำการใดๆ โดยตั้งใจและทำให้เสร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้และผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจแก่ตนเองเองและผู้ที่เกี่ยวข้องถือว่าประสบความสำเร็จ โดยประยุกต์จากแนวคิดการประเมินผล การปฏิบัติงานเกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550: 203-211) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง ผลงานของผู้มีหน้าที่ทำบัญชีที่จัดทำขึ้น มีความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ เชื่อถือได้ และเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จ

2.2.2 ด้านความชัดเจน (Clearness) หมายถึง การสื่อความให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจแสดงลำดับความเป็นเหตุเป็นผลและเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้นำเสนอ

2.2.3 ด้านงานเสร็จทันเวลา (Timelines) หมายถึง การทำงานที่มีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด และสามารถตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างทันเวลา

2.2.4 ด้านความรู้ความชำนาญ (Knowledge Expertise) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ จึงทำให้เกิดความคล่องแคล่วชำนาญในการทำงาน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 108 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560) ซึ่งจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังนักวิชาการเงินและบัญชีตามหน่วยงานที่สังกัด จำนวน 108 ชุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาทั้ง 93 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 86.11 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day, (2005) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับมาอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2561 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2561 รวมระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 60 วัน

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การพัฒนากระบวนการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 4 ด้าน รวมจำนวนข้อคำถาม 16 ข้อ ได้แก่ ด้านการสอนงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคุลมเนื่องหา การถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน การส่งเสริมให้ใช้เทคนิคหรือวิธีการทำงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงาน และวัตถุประสงค์ของภาระงานที่ได้รับผิดชอบ ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคุลมเนื้อหา การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกปฏิบัติจริง จากสถานที่จริง เป็นการให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติในลักษณะตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ในพื้นที่การทำงานในช่วงเวลาการทำงานปกติเพื่อเน้นประสิทธิภาพ การทำงานในลักษณะการพัฒนาทักษะเป็นพื้นฐานให้พนักงานเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคุลมเนื้อหา กิจกรรมการบริหารจัดการที่เน้นการออกแบบลักษณะงาน ให้เป็นงานที่แตกต่างจากเดิมที่เคย

ปฏิบัติ เน้นให้พนักงานเกิดความชำนาญ ในงานที่หลากหลายขึ้นเกิดความรับผิดชอบในงานของตนเป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญ มีอิสระสามารถบริหารจัดการงานนั้นด้วยตนเอง และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคุลมเนื้อหา การรับฟังข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานหรือเรื่องทั่วๆ ไปที่เกิดขึ้นของตัวบุคคลหรือกลุ่มคนสามารถพูดคุยกับผู้รับฟังข้อมูลย้อนกลับในเวลาใดก็ได้ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เป็นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันโดยเฉพาะเรื่องผลการปฏิบัติงานและความสามารถที่ต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 4 ด้าน รวมจำนวนข้อคำถาม 16 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคุลมเนื้อหา การปฏิบัติงานสำเร็จตามและแผนงานที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสามารถตรวจสอบได้ ด้านความชัดเจน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคุลมเนื้อหา การใช้ภาษาที่ชัดเจนสามารถสื่อสารให้ผู้ใช้ข้อมูลเข้าใจในส่วนสำคัญของกฎ ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงาน ด้านงานเสร็จทันเวลา จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคุลมเนื้อหา การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามมาตรฐานเวลาที่หน่วยงานกำหนดการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา การบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาและทันต่อสถานการณ์ด้านความรู้ความชำนาญ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคุลมเนื้อหา การเข้าใจหลักการปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชี นำมาซึ่งความชำนาญในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างเคร่งครัดทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ การประยุกต์ความรู้ความสามารถทางการเงินและบัญชี กฎ ระเบียบให้เข้ากับการปฏิบัติงานกับฝ่ายงานอื่นๆ

3.3 การวัดคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการพัฒนากระบวนการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5380 – 0.8150 และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5410 – 0.8070 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally, (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่า 0.4 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งการพัฒนากระบวนการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8090 – 0.8770 และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8150 – 0.8780 (ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally, (1978) ได้นำเสนอว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ JOS} = \beta_0 + \beta_1 \text{COA} + \beta_2 \text{OJT} + \beta_3 \text{JEN} + \beta_4 \text{FED} + \varepsilon$$

JOS	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม
COA	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการสอนงาน
OJT	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน
JEN	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน
FED	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ

4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนากระบวนการทำงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	JOS	COA	OJT	JEN	FED	VIFs
$\overline{X}$	4.23	4.12	4.26	4.17	4.06	
S.D	0.46	0.49	0.51	0.51	0.53	
JOS	–	0.515*	0.650*	0.633*	0.703*	
COA		–	0.587*	0.470*	0.465*	1.618
OJT			–	0.597*	0.539*	1.981
JEN				–	0.618*	1.945
FED					–	1.788

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบปัญหา Multicollinearity โดยใช้ VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการพัฒนากระบวนการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.618 – 1.981 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยการพัฒนากระบวนการทำงานกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การพัฒนากระบวนการทำงาน	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม (JOS)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.737	0.310	2.380*	0.019
ด้านการสอนงาน (COA)	0.075	0.079	0.946	0.347
ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (OJT)	0.254	0.085	2.992*	0.004
ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน (JEN)	0.163	0.084	2.036*	0.048
ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ (FED)	0.352	0.077	4.579*	0.000
$F = 35.445$ $p < 0.0001$ Adj $R^2 = 0.620$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก นักวิชาการเงินและบัญชีเชื่อว่าการปฏิบัติงานประจำควรมีการเรียนรู้จากผลงาน และประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอรวมทั้งการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามคำแนะนำจากหัวหน้าหรือผู้เชี่ยวชาญในการทำงานและแก้ไขปัญหาซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่งผลให้การสื่อสารเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานสามารถสื่อสารให้กับผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่ายและเกิดความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีขั้นตอนและมีความชำนาญมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิจสุดา หงสไกร (2549 : บทคัดย่อ) พบว่าการเพิ่มขีดความสามารถการทำงานขององค์กรด้วยการฝึกอบรมและพัฒนาจะช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวกง่ายต่อการทำความเข้าใจ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งนักบัญชีจะมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยามอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวจันทร์ อินธิโส (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า การพัฒนาตนเองด้านการเรียนรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเป็นมืออาชีพโดยรวม ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

การพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก นักวิชาการเงินและบัญชีนั้นให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติให้มีความชำนาญทั้งงานที่ได้รับมอบหมายและงานที่แปลกใหม่โดยมีการสอบทานขอบเขตความรับผิดชอบในงานและสนใจแก้ไขข้อบกพร่องจากคำแนะนำของผู้อื่นโดยหน่วยงานสนับสนุนเปิดโอกาสให้แสวงหาทักษะและความรู้ความชำนาญเพื่อส่งเสริมให้งานสำเร็จตามแผนที่หน่วยงานได้กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์สามารถตรวจสอบได้ในระยะเวลาที่กำหดได้อย่างน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2552 : 8) กล่าวว่า คุณภาพในการทำงานเกิดจากความตั้งใจปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานและเป็นงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและ

พอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 109) กล่าวว่าการกระตุ้นให้พนักงานทำงานหรือรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายควรใช้การโน้มน้าวจิตใจมากกว่าการข่มบังคับ โดยให้คำแนะนำแนวทางปฏิบัติงาน การเป็นพี่เลี้ยงให้แก่บุคลากรในการบริหารจัดการกับงานที่เพิ่มมากขึ้น และไม่ควรที่จะบังคับให้บุคลากรตกลงรับมอบหมายงานที่ยากขึ้น หากบุคลากรยังไม่พร้อมในการทำงานที่ท้าทายเกินความสามารถที่จะทำได้

การพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านความชัดเจน ด้านงานเสร็จทันเวลา และด้านความรู้ความชำนาญ เนื่องจาก การปฏิบัติงานที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้อื่นทั้งระยะสั้นและระยะยาวสามารถกระตุ้นให้นักวิชาการเงินและบัญชีมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานโดยเน้นการให้ความสำคัญกับมาตรฐานของการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่องานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ โดยงานที่ปฏิบัติจะมีคุณภาพ มีความชัดเจน เสร็จทันเวลา รวมทั้งผู้ปฏิบัติจะมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานกับฝ่ายอื่นๆ ได้ ภายใต้กฎ ระเบียบ และแบบแผนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑาทิพย์ ภารพบ (2547 : 62) กล่าวว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับจะทำให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็ตามการให้ข้อมูลป้อนกลับก็มีความยุ่งยากมีความซับซ้อนของข้อมูลหรือข้อมูลอาจเกิดความเสี่ยงในระหว่างการดำเนินการถูกเปิดเผยและไม่เป็นความลับ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพมาก

5.1.2 ควรศึกษาผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กรที่มีต่อคุณภาพการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น เช่น กับผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชี หรือนักวิชาการวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นต้น

5.1.3 ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยราชมงคลอีสาน เป็นต้น

5.1.4 ควรศึกษาพัฒนาตัวแปรการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตัวแปรอื่น เช่น การเพิ่มปริมาณงานหรือการมอบหมายโครงการ เป็นต้น

5.1.5 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

5.2.1 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชี ควรให้ความสำคัญกับระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ต่างต่างในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยศึกษาหาความรู้ที่เปลี่ยนไปตามยุคตามสมัยตลอดเวลา

5.2.2 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีควรให้ความสำคัญกับวิชาชีพ บทบาทและความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยอาศัยจรรยาบรรณพื้นฐานของการเป็นนักวิชาการเงินและบัญชีขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ถูกต้อง รวดเร็วตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.3 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะต้องวิเคราะห์งาน อุปสรรค์ ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบหรือการกระทำของตนเอง ปฏิบัติงานโดยปราศจากความลำเอียงหรือผิดต่อจรรยาบรรณ กฎและกติกา

5.2.4 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะต้องมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นและหมั่นหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

5.2.5 บุคลากรทางด้านการเงินปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบในวิชาชีพของตนเองอย่างเคร่งครัด

6. สรุปผลการวิจัย

การพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น นักวิชาการเงินและบัญชีสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จาก การวิจัยไปใช้เพื่อการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสภาวการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันท่วงที และสามารถปรับตัวให้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *ข้อมูลบุคลากร*. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2560 จาก < http:// http://pd.msu.ac.th/pd4/hr->.

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *แผนพัฒนาบุคลากร*. มหาสารคาม : กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสาคาม. (2554*). หน้าที่ในการปฏิบัติงานทางด้านระบบและพัสดุ*. มหาสารคาม : อภิชาตการพิมพ์.

กิจสุดา หงสไกร . (2549). *การบริหารด้วยหลักสมรรถนะ กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

จุฑาทิพย์ ภารพบ. (2547). *การพัฒนาระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับแบบ 360 องศา เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์ ค.ด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บัวจันทร์ อินธิโส. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความเป็นมืออาชีพของผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม :มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2537). *ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ. 2537*. เล่มที่ 111. ตอนที่ 57 ก. หน้า 1-31. 8 ธันวาคม.

พิชัย นริพทะพันธุ์. (2554). *การปรับตัวของไทย กับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก*. http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2009q4/2009december07p7.htm 7 ธันวาคม 2554

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). *ประวัติความเป็นมา*. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2560 จาก http://www.web.msu.ac.th.

วันชัย กำจรเมนุกูล. (2550). *ผลกระทบของศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม :มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: พัฒนศึกษา.

ศุภมิตร พินิจการ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทางานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

อาภรณ์ ภูวิทยพันธุ์. *การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล*. กรุงเทพฯ : เอซอาร์ เซ็นเตอร์, 2552.

Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2005). *Marketing research*. New York : John Wiley & Son.

Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making 4th ed.* USA : John Wiley & Son.