

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะกับคุณภาพการทำงานของพนักงานสาย
สนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Relationship between Competency Development and Job Quality
of Support staff in Mahasarakham University

รัชชาติ แดงเทพโธ¹ และนริศรา แดงเทพโธ²

Rakchart Dangtepho¹ and Narisara Dangtepho²

Received : November 29, 2022 Revised : January 16, 2023 Accepted : February 7, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะกับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 272 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.47) พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.53) และการพัฒนาสมรรถนะที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการทำงานโดยรวม ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($r = 0.74$) ด้านการบริการที่ดี ($r = 0.75$) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($r = 0.73$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($r = 0.80$) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($r = 0.83$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : การพัฒนาสมรรถนะ คุณภาพการทำงาน พนักงานสายสนับสนุน

* นักวิชาการโสตทัศนูปกรณ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Media Officer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² นักวิชาการเงินและบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Accountancy and finance Officers, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

*Corresponding author E-mail: rakchart.d@acc.msu.ac.th

Abstract

This research aimed 1) to study the competency development of support staff in Mahasarakham University 2) to study the job quality of support staff in Mahasarakham University and 3) to study the relationship between competency development and job quality of support staff in Mahasarakham University. The sample group was 272 of support staff in Mahasarakham University. The research methodology consisted of the method data collected by questionnaire. Statistical techniques were means, standard deviation, and Pearson correlation coefficient. The results of the research showed that support staff in Mahasarakham University showed a high degree of agreement toward the competency development overall ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.47). Support staff in Mahasarakham University showed a high degree of agreement toward the job quality overall ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.53). And competency development factors that positively relationship job quality overall were as follows: integrity ($r = 0.74$) service mind ($r = 0.75$) achievement motivation ($r = 0.73$) teamwork ($r = 0.80$) and expertise ($r = 0.83$) with a statistical significance of .01 level.

Keywords : Competency Development, Job Quality, Support Staff

1. บทนำ

การบริหารงานขององค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง นวัตกรรมใหม่ ๆ ของวิทยาการและเทคโนโลยี ตลอดจนการเปิดเสรีทางการค้าในทุกภูมิภาค และการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทย จนทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ส่งผลให้ องค์กรดังกล่าวจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์และโครงสร้างองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งและสามารถอยู่รอด เติบโตต่อไปในอนาคต (วริศนันท์ ศรีเอกบุญรอด และ พงษ์สวัสดิ์ สุทธิไชยเมธี, 2561) เนื่องจาก การแข่งขันที่ค่อนข้าง สูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากร ผู้บริหาร หรือองค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญกับความผันแปรที่เกิดขึ้นอยู่ ตลอดเวลา ส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อความอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ในยุคที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งองค์กรจะต้องมีการนำเอากิจกรรมต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน การเปลี่ยนงาน หรือแม้กระทั่งการให้บุคลากรไปศึกษาต่อทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนด (สิริวิดี ชูเชิด, 2565) เมื่อบุคลากรได้รับแรงกระตุ้น จากองค์กร บุคลากรเหล่านั้นย่อมมีการพัฒนาสมรรถนะของตนเอง และดึงศักยภาพตนเอง เพื่อให้การทำงานเกิด ประสิทธิภาพ

การพัฒนาสมรรถนะ (Competency Development) เป็นกระบวนการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้ใน การปฏิบัติงาน และความรู้ที่เกี่ยวกับองค์กร ทักษะในการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และเกิด คุณลักษณะที่ดีของตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ช่วยให้การงานเกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น (อัญธิภา ภู่อารง, 2563) ซึ่งสมรรถนะมีความสำคัญเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน และมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคคลให้ตรงกับความต้องการขององค์กร (นิตติญา ศิริจันทร์พันธ์, 2559) สมรรถนะ

เป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบของสมรรถนะที่องค์กรต้องการ ประกอบด้วย ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) เมื่อพนักงานในองค์กรมีสมรรถนะที่ดี ย่อมส่งผลทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ได้ผลงานที่มีคุณภาพ

คุณภาพการทำงาน (Job Quality) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีการจัดหาและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงการสร้างความปลอดภัยให้กับทุกฝ่าย (เชมพร ศรีมงคล, 2560) ซึ่งการทำงานในองค์กรจะเกิดคุณภาพการทำงานสูงสุด ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจ ในการทำงาน และมีความสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ จึงทำให้องค์กรต่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการทำงาน โดยการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมต้องมีคุณภาพ มีการทำงานที่เป็นระบบและชัดเจน โดยมอบหมายให้มีผู้มีหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรง ตลอดจนการมอบอำนาจในการตัดสินใจ และสั่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบและมีรูปแบบที่ชัดเจน สามารถติดตามประเมินผลและปรับปรุงให้เกิดเหมาะสมในการทำงาน (อรทัย วาระนุช, 2551) โดยองค์ประกอบของคุณภาพการทำงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย (Peterson & Plowman, 1989)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) เป็นมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ในการผลิตพัฒนาบุคลากรระดับวิชาชีพให้กับประเทศชาติ และมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การเรียนรู้ให้กับประชากรของประเทศ ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และเพื่อให้การพัฒนากุศลกรได้ปรากฏอยู่ในนโยบายระดับมหาวิทยาลัย สำหรับใช้เป็นกรอบทิศทางให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานได้นำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติให้บรรลุผลได้ตามพันธกิจ การพัฒนากุศลกร จึงเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กร เนื่องจากปัจจัยด้านบุคลากรหรืออัตรากำลังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการชี้ขาดความสำเร็จในการทำงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีเป้าหมายในการพัฒนาองค์ความรู้และสร้างบุคลากรระดับวิชาชีพเพื่อออกไปปฏิบัติงานในสังคม การพัฒนากุศลกรหรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเข้าไปขับเคลื่อนการดำเนินการตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้ เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2565) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยบรรลุตามเป้าหมาย มหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โดยการฝึกอบรม การสอนงานจากผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรมีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ และมีสมรรถนะตรงตามที่มีมหาวิทยาลัยต้องการ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะกับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบว่าการพัฒนาสมรรถนะ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามหรือไม่ อย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

2.1 การพัฒนาสมรรถนะ (Competency Development)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเกิดขึ้นโดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ในปี ค.ศ. 1973 ได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเดียวกัน จึงมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่ง McClelland ทำการศึกษาวิจัย โดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วทำการศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี จะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (จรรยาบรรณ, 2549) ซึ่งสมรรถนะบุคลากรถูกใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคล พัฒนาบุคลากรให้เป็นมาตรฐาน แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี มีประโยชน์ต่อตนเอง และหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ด้านบุคลากร ทำให้ทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง ทำให้ผู้บริหารทราบถึงระดับสมรรถนะบุคลากรในหน่วยงานตนเอง ผู้บริหารระดับสูงสามารถใช้ในการบริหาร เชื่อมโยง แปลงวิสัยทัศน์ วัฒนธรรม พัฒนางานวางแผนใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินผล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีจิตใจให้บริการ มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงาน มีภาวะผู้นำ มีความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณ สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประชัน หันชัยเนาว์, 2561) จากการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย การพัฒนาสมรรถนะ ที่ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดการกำหนดสมรรถนะหลักที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ประกอบด้วย

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ตามกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ศักดิ์ศรีชื่อเสียงและเกียรติยศ

ด้านการบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการตามงานในหน้าที่หรืองานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถ ที่จะให้บริการได้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ดี และมีประสิทธิภาพ หรือให้สูงเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐาน หรือตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานกำหนดขึ้น

ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกันของสมาชิก ในหน่วยงาน โดยที่สมาชิกมีเป้าหมายเดียวกัน มีการยอมรับร่วมกัน และมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อให้การทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความสนใจที่จะเรียนรู้ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงาน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุด

2.2 คุณภาพการทำงาน (Job Quality)

คุณภาพการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรที่มีส่วนสำคัญและถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์กร (สมพงษ์ เกษมสิน, 2549) ซึ่งคุณลักษณะของบุคคลที่ทำงานอย่างมีคุณภาพ เป็นการตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้เทคนิคในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน พร้อมทั้งจะพัฒนาคุณภาพและปริมาณของผลงานคิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น เพื่อให้

ได้ผลงานที่มีคุณภาพ มีปริมาณงานที่เหมาะสม มีการทำงานที่เสร็จทันเวลาตามกำหนด รวมถึงมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด (สมใจ ลักษณะ, 2552) จากการศึกษา ค้นคว้า เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย คุณภาพการทำงานที่ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดการวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ (Peterson & Plowman, 1989) ประกอบด้วย

ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลลัพธ์ของการทำงานที่มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ได้ผลงานที่มีคุณภาพที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจกับทุกฝ่าย

ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลลัพธ์ของการทำงานที่มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร

ด้านเวลา (Time) หมายถึง ผลลัพธ์ของการทำงานที่เสร็จทันเวลา มีการบริหารเวลา เพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ผลลัพธ์ของการทำงานที่มีการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สมมติฐานการวิจัย: การพัฒนาสมรรถนะ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. วิธีดำเนินการงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 850 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 272 คน โดยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 ชั้นภูมิ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดตัวอย่าง

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยครอบคลุมเนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในระดับที่ 1-5 ทั้ง 5 ด้าน ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยครอบคลุมเนื้อหาคุณภาพการทำงานทั้ง 4 ด้าน และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

3.3 ความเชื่อมั่นของคุณภาพเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ของแต่ละด้านโดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.563 - 0.848 และคุณภาพการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.608 - 0.862 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 ถือว่า เนื้อหาของแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเป็นค่าที่ยอมรับได้ และการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามรายด้าน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.883 - 0.935 และคุณภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.897 - 0.943 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ซึ่งแนะนำว่าค่าความเชื่อมั่นของคำถามไม่ควรต่ำกว่า 0.70 ถือว่าเนื้อหาของแบบสอบถามมีค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะและคุณภาพการทำงาน ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามแต่ละด้าน เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน ระดับความคิดเห็นมาก กำหนดให้ 4 คะแนน ระดับความคิดเห็นปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน ระดับความคิดเห็นน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน จากนั้นหาค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะกับคุณภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การแปลผลระดับความสัมพันธ์ (r) โดยอิงเกณฑ์ของ Hinkle ดังนี้ r มีค่า 0.90-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก, r มีค่า 0.70-0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง, r มีค่า 0.50-0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง, r มีค่า 0.30-0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ, และ r มีค่า 0.00-0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก (Hinkle, 1998)

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะกับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถแสดงผลการวิจัยได้ตามตาราง 1 ตาราง 2 และตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะโดยรวม และเป็นรายด้านของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| การพัฒนาสมรรถนะ | \bar{x} . | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------|-------------|------------------|
| ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (INT) | 4.24 | 0.58 | มาก |
| ด้านการบริการที่ดี (SER) | 4.15 | 0.63 | มาก |
| ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH) | 4.10 | 0.42 | มาก |
| ด้านการทำงานเป็นทีม (TEA) | 4.17 | 0.61 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (EXP) | 4.11 | 0.65 | มาก |
| โดยรวม | 4.15 | 0.47 | มาก |

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.58) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.61) ด้านการบริการที่ดี ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.63) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.65) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.42)

ตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพทำงานโดยรวม และเป็นรายด้านของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| คุณภาพการทำงาน | \bar{x} . | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------|-------------|-------------|------------------|
| ด้านคุณภาพของงาน (QUT) | 4.22 | 0.69 | มาก |
| ด้านปริมาณงาน (QUA) | 4.11 | 0.65 | มาก |
| ด้านเวลา (TIM) | 4.21 | 0.53 | มาก |
| ด้านค่าใช้จ่าย (COS) | 4.13 | 0.52 | มาก |
| โดยรวม | 4.17 | 0.53 | มาก |

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.69) ด้านเวลา ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.53) ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.52) และด้านปริมาณงาน ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.65)

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะกับคุณภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ตัวแปร | JQU | INT | SER | ACH | TEA | EXP |
|-----------|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| \bar{x} | 4.17 | 4.24 | 4.15 | 4.10 | 4.17 | 4.11 |
| S.D. | 0.53 | 0.58 | 0.63 | 0.42 | 0.61 | 0.65 |
| JQU | 1 | 0.74** | 0.75** | 0.73** | 0.80** | 0.83** |
| INT | | 1 | 0.53* | 0.57* | 0.65* | 0.62* |
| SER | | | 1 | 0.56* | 0.57* | 0.54* |
| ACH | | | | 1 | 0.44* | 0.40* |
| TEA | | | | | 1 | 0.61* |
| EXP | | | | | | 1 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 พบว่า การพัฒนาสมรรถนะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการทำงานโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.74 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ด้านการบริการที่ดี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.75 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.73 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.80 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.83 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยอิงเกณฑ์การแปลผลระดับความสัมพันธ์ของ Hinkle

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะกับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการประยุกต์ใช้ความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความสุจริต มีความถูกต้องตามกรอบของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ รวมถึงมุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความตั้งใจในการทำงานด้วยความละเอียด รอบคอบ เพื่อให้ผลงานมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงรัตน์ ธรรมสโรช และคณะ (2564) พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก เพราะเมื่อบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม ก็จะสามารถดำรงตน ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานด้านอื่นได้ดีเพราะว่าการปฏิบัติงานราชการทุกอย่างต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงาน การเตรียมการในแต่ละภารกิจที่มีรูปแบบการทำงานที่ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสภาพภาวะการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้งานออกมาตรงกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการ จึงเป็นเหตุให้บุคลากรในองค์กร มีการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถและเป็นการ

กระตุ้นให้ข้าราชการเพิ่มขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องและนำพาองค์กรสู่เป้าหมายที่วางไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุภา นาครชน (2561) พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมรรถนะหลักเป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงานและโครงการต่าง ๆ ขององค์กร

2. พนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมุ่งเน้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการวางแผนการปฏิบัติงานและบริหารเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการนำความรู้และความสามารถมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีความถูกต้อง และมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่าย โดยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เข็มพร ศรีมงคล (2560) พบว่า นักบัญชีสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากคุณภาพการทำงานเป็นสิ่งสะท้อนที่สำคัญ ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความขยัน อดทน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดและประเมินผลของการทำงานได้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การให้รางวัล และผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างยุติธรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตึกตา บุรีรัมย์ (2564) พบว่า นักวิชาการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของนักวิชาการเงินและบัญชีโดยมี การวางแผนที่ดี จะทำให้การปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เร่งด่วน และส่งผลให้มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดความคุ้มค่า ลดต้นทุน และเกิดการสูญเสียจากการปฏิบัติที่น้อยที่สุด รวมถึงการปฏิบัติงานที่ให้เป็นที่ไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จึงทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ

3. การพัฒนาสมรรถนะ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามให้ความสำคัญกับการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารหรือให้ข้อมูลต่อผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ มีการนำทักษะ ความรู้ ความสามารถมาใช้ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความสุจริตและมีความถูกต้องตามกรอบของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ รวมถึงการทำงานด้วยความเป็นมืออาชีพ โดยนำจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพมายึดถือปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ กิตติกรวราพันธ์ รัตนพิมลพลแสน และคณะ (2564) พบว่า บุคลากรที่มีพฤติกรรมในการปฏิบัติตนตามแนวทางของจรรยาบรรณวิชาชีพ พร้อมทั้งยังมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ปฏิบัติ และมีการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายของตนเองที่วางไว้ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการพัฒนาสมรรถนะของตนเอง เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพและพัฒนาศักยภาพทางวิชาการ ของตนเอง ย่อมจะนำไปสู่การพัฒนาให้มีคุณภาพและพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ (2560) พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากสมรรถนะเป็นคุณลักษณะร่วมของบุคลากรทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและ

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งสมรรถนะในด้านการบริการที่ดี จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการทำงาน ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและได้รับการช่วยเหลือที่ตรงตามความต้องการ จึงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีประสิทธิผลและประสบความสำเร็จตามที่ประสงค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร อุ่นจิตต์ (2564) พบว่า สมรรถนะการมุ่งบรรลุผลลัพธ์ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการมุ่งบรรลุผลลัพธ์ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของบุคลากร เพื่อให้ทุกคนมุ่งปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน หรือมีเป้าหมายเพื่อบรรลุผลลัพธ์แบบเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิภา สอนมะลิ และอดุลย์ วังศรีคุณ (2565) พบว่า การทำงานเป็นทีม โดยใช้ทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้อย่างดีจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมงานในโอกาสที่เหมาะสมและ การสร้างเครือข่าย การบูรณาการ การส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน จะทำให้มีการปรับตัวให้เข้ากับทีมงาน จึงเป็นผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma (2017) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในสถานที่ทำงาน พบว่า องค์กรต้องพัฒนาสมรรถนะของพนักงานให้มีความสามารถในการสื่อสาร การตัดสินใจ การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานได้เกิดทักษะและทัศนคติที่ดี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และ นภาพร วงษ์วิจิต (2562) พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน เนื่องจากพนักงานสายสนับสนุนมีการนำเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ จึงส่งผลทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ การพัฒนาสมรรถนะ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น ในการวิจัยในอนาคต ผู้ที่สนใจอาจจะใช้ตัวแปรรายด้านมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะทำให้ได้งานวิจัยที่มีความหลากหลายมากขึ้น นอกจากนี้ในการวิจัยครั้งต่อไปนอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth-Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์มากขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า การพัฒนาสมรรถนะ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญการพัฒนาสมรรถนะโดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพนำจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพมายึดถือปฏิบัติ ใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจที่อยู่ภายใต้ความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ มีการประสานงานและมุ่งมั่นในการให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีการสื่อสารหรือให้ข้อมูลต่อผู้รับบริการให้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

มีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และมีการวางแผนการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยให้สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ รวมถึงองค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร โดยการฝึกอบรม การสอนงานจากผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรมีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

6. สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน ดังนั้น พนักงานสายสนับสนุนสามารถนำผลลัพธ์จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของตน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ มีปริมาณงานที่เหมาะสม และใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า

เอกสารอ้างอิง

- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2565). *สถิติบุคลากร*. ค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2565, จาก <http://www.pd.msu.ac.th/pd4/hr-สถิติบุคลากร>.
- เข็มพร ศรีมงคล. (2560). *ผลกระทบของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการทำงาน ของนักบัญชี สหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์ (1996).
- ดวงพร อุ่นจิตต์. (2564). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้เพื่อประสิทธิภาพการสอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 35*. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 15(1), 1-17.
- ดวงรัตน์ ธรรมโสไขษ กฤษณวัฒน์ สมหวัง และมุฮัมมัดอัยมัน หะยีมะมิง. (2564). *การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี*. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(43), 326-338.
- ตุ๊กตา บุรีรัมย์. (2564). *ผลกระทบของความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่มีต่อคุณภาพการทำงาน ของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 40(1), 79-89.
- นิตติญา ศิริจันทพันธ์. (2559). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประชัน หันชัยเนาว์. (2561). *กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการสร้างขีดความสามารถการแข่งขันในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยพื้นที่ภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

- พรวิทย์ จันทร์ศิริศิริ. (2560). การพัฒนาสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 31(100), 144-158.
- พรวิภา สอนมะลิ และอดุลย์ วังศรีคุณ. (2565). การศึกษาสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร. *Journal of Roi Kaensam Academi*, 7(4), 98-110.
- ภาณุวัฒน์ กิตติกรวรรณรัตน์ รัตนพิมลพลแสน วันทนีย์ แสนภักดี และสัญญา เคนาภูมิ. (2564). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6(3), 303-318.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2564). *ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2565, จาก <http://www.web.msu.ac.th/msucont.php?mn=mhistory>.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วิศนันท์ ศรีเอกบุญรอด และพฤทธิสรรค์ สุทธิไชยเมธี. (2559). ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และคุณลักษณะผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรในนิคมอุตสาหกรรมอู่ธานี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 11(1), 78-94.
- ศรีสุภา นาคชน. (2561). สมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 9(1), 65-79.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2549). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิจิต. (2562). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการแพรวกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*, 6(2), 290-314.
- สิริวดี ชูเชิด. (2565). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 12(1), 223-238.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี : บริษัทประชุมช่าง จำกัด.
- อรทัย วาระนุช. (2551). *ผลกระทบของการมีส่วนร่วมในงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจเครื่องแต่งกายในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชัชมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัญญา ภูดำรงค์. (2563). *การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมรองเท้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Hinkle, D. E. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences*. (4th ed.). New York : Houghton Mifflin.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. (2nd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois : Richard D. Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York : Harper & Row.

Sharma, P. (2017). Competence Development at the Workplace: a conceptual framework. *JK International Journal of Management and Social Science*, 1(1), 39-44.