



ปัจจัยและอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การ ที่มีผลต่อคะแนนผลงานในมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล Factors and Influences of Organizational Support on Scores of Conference Papers in Mahidol Quality Fair

ปิยะณัฐ พรหมสาร^{1*}, สุภาภรณ์ ทิมสำราญ² ณัฐธิดา เกื่อนหรั่ง³ บุษยรัตน์ ศรีคง⁴
Piyanat Promsarn^{1*}, Supaporn Timsamran² Nattida Thuenrun³, Bussayarath Srikong⁴

Received: March 22, 2021

Revised: May 18, 2021

Accepted: May 25, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและอิทธิพลของปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อคะแนนของผลงานในมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2563 โดยเป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์แบบตัดขวาง ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงซึ่งเป็นผลงานที่ส่งเข้าร่วมกิจกรรมประเภทการนำเสนอในรูปแบบโปสเตอร์และวจา จำนวน 284 ผลงาน และข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานการประเมินตนเองส่วนงานประจำปี 2563 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าผลงานมีคะแนนอยู่ในช่วง 40 – 60 คะแนน (ร้อยละ 52.11) เป็นผลงานที่ได้รับการสนับสนุนจากส่วนงานใน 3 ประเด็นคือ 1) มีผู้บริหารที่ทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน (ร้อยละ 90.14) 2) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่อำนวยการพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้ของส่วนงาน (ร้อยละ 92.96) 3) มีระบบพี่เลี้ยง หรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือมหกรรมคุณภาพ (ร้อยละ 87.68) โดยการสนับสนุนของส่วนงานทั้ง 3 ประเด็นร่วมกันอธิบายความผันแปรของค่าคะแนนผลงานที่จัดส่งเข้าร่วมมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดลได้ ร้อยละ 11.3 ประเด็นที่มีอิทธิพลในการทำนายการเปลี่ยนแปลงค่าคะแนนผลงานในมหกรรมคุณภาพได้ดีที่สุดคือ ส่วนงานมีผู้บริหารที่ทำฝ่ายพัฒนาคุณภาพหรือฝ่ายจัดการความรู้ชัดเจน ($\beta = 0.176$) ส่วนงานมีระบบพี่เลี้ยง เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือมหกรรมคุณภาพ ($\beta = 0.157$) และส่วนงานมีคณะกรรมการที่อำนวยการพัฒนาคุณภาพ และจัดการความรู้ของส่วนงาน ($\beta = 0.132$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : การสนับสนุนขององค์การ มหกรรมคุณภาพ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

^{*1-4} นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล E-mail: piyanat.pro@mahidol.edu

^{*1-4} Quality Development Technical Officer, Office of the President, Mahidol University

E-mail: piyanat.pro@mahidol.edu



Abstract

This objective of this study was to investigate factors and their influences of organizational support on scores of works in Mahidol Quality Fair 2020. This is an analytic cross-sectional study. The sample was selected using purposive sampling and included 284 works at the Mahidol Quality Fair which were presented in the form of posters and oral presentation. The study also utilizes secondary data from a self-assessment report from 2020. Data were analyzed using statistic, percentage, mean, Pearson correlation, and multiple linear regression. From the study, the range of work scores is 40 – 60 (52.11%). The works are supported by three approaches, namely: 1) executives who are clearly responsible in the quality development department (90.14%); 2) a committee which is appointed to facilitate quality development and knowledge management (92.96%); and 3) application of a mentor system, knowledge exchange platform, or the quality fair (87.68%). These three supporting approaches can explain the variation of the performance score of works attending the Mahidol Quality Fair 2020 of 11.3%. The approaches that had the highest influence included where executives were clearly responsible for the quality development department ($\beta = 0.176$), the mentor system, the knowledge exchange platform, or the quality fair ($\beta = 0.157$), and a committee to facilitate the quality development and knowledge management ($\beta = 0.132$), respectively.

Keywords: Organization support, quality fair, knowledge exchange platform

บทนำ

หนึ่งในปัจจัยที่จะนำหน่วยงานมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization, HPO) คือ การสร้างให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization, LO) (Waal, A., 2012 : 44) โดยนอกจากแรงจูงใจในตนเองเพื่อพัฒนางาน (พิราวรรณ หนูเสน สุวรรณิ แรงครุฑ และสัณชัย ทองสุกใส, 2562 : 87) และความรู้และการพัฒนาตนของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว (พัชรกันย์ เมธาอัครเกียรติ และประสพชัย พสุนนท์, 2561 :1944; Marquardt, M. J., 2002) โครงสร้าง วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ และผู้บริหารองค์กร มีอิทธิพลและมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง (อภิชา ธาณรัตน์, 2555 : 137) อีกทั้งแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563 : 1) ที่นอกเหนือจากบุคลากรที่มีหน้าที่เรียนรู้และพัฒนาตนทั้งในด้านการรอบความคิด ทักษะให้สามารถทำงานตามบทบาทหน้าที่และระดับตำแหน่งของตนเองแล้ว ผู้เกี่ยวข้องในด้านการพัฒนาระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ควรส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับระดับนโยบายและการบังคับบัญชา มีหน้าที่กำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน สร้างสภาพแวดล้อมและระบบการทำงานที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ ให้ทรัพยากรที่จำเป็น รวมทั้งดูแลและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน การเรียนรู้ และพัฒนาอย่างเหมาะสม สนับสนุนบุคลากรทุกระดับในการทำหน้าที่และรับผิดชอบการ

เรียนรู้และพัฒนา ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน (มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2559 : 129) และหากบุคลากรรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนก็จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ ทুমเท มีแรงจูงใจและตั้งใจทำงาน เพื่อตอบสนองสิ่งที่องค์กรมอบให้ ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี มีประสิทธิภาพ (พินนรา เพชรรุ่ง, 2552 : 1)

มหาวิทยาลัยมหิดลได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์การจัดการความรู้โดยจัดกิจกรรมและเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางมหรณพคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol Quality Fair) นับตั้งแต่ปี 2557 โดยในกิจกรรมดังกล่าวเป็นการนำเสนอผลงานด้านการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรทุกระดับที่มาจากส่วนงานที่มีผู้บริหารส่วนงานในระดับรองคณบดี/รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยคณบดี/ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งฝ่ายพัฒนาคุณภาพหรือฝ่ายจัดการความรู้อย่างชัดเจน ผลงานที่มาจากส่วนงานที่มีการดำเนินนโยบายคุณภาพผ่านคณะกรรมการประจำส่วนงาน และผลงานที่มาจากส่วนงานที่จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในส่วนงานทั้งในรูปแบบระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือมหรณพคุณภาพ (Quality Fair) ที่จัดกิจกรรมเองหรือร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานในพื้นที่ และผลงานที่มาจากส่วนงานที่ไม่ได้มีกิจกรรมและผู้รับผิดชอบในด้านนโยบายที่ชัดเจน และการศึกษาของสมบูรณ์ ศิริสรหรือริษ และคณะ (2554) ในการศึกษาการวัดความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าภาวะผู้นำในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งในระยะปัจจุบันและในความคิดหวังในอนาคต และผลการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study) ของหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ที่น่าสนใจในการศึกษาดังกล่าว พบว่าในทุกหน่วยงานมีผู้บริหารที่มีความเกี่ยวข้องหลักในการพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างชัดเจน ผู้สนับสนุนและให้ความสำคัญกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร รวมถึงวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งและเอื้อต่อการเรียนรู้ของหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยในด้านการสนับสนุนของส่วนงานที่มีผลต่อคะแนนของผลงานที่ส่งเข้าร่วมมหรณพคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ทั้งในระดับโครงสร้างที่แสดงผลในรูปแบบของการแต่งตั้งผู้บริหารส่วนงานและคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งฝ่ายพัฒนาคุณภาพหรือฝ่ายจัดการความรู้อย่างชัดเจน รวมถึงจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในส่วนงานทั้งในรูปแบบระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือมหรณพคุณภาพ (Quality Fair) กับเครือข่ายหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายและยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยมหิดล อันจะส่งผลให้บรรลุวิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก” ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อค่าคะแนนของผลงานในมหรณพคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2563
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์การที่มีผลต่อค่าคะแนนของผลงานในมหรณพคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2563



นิยามศัพท์เฉพาะ

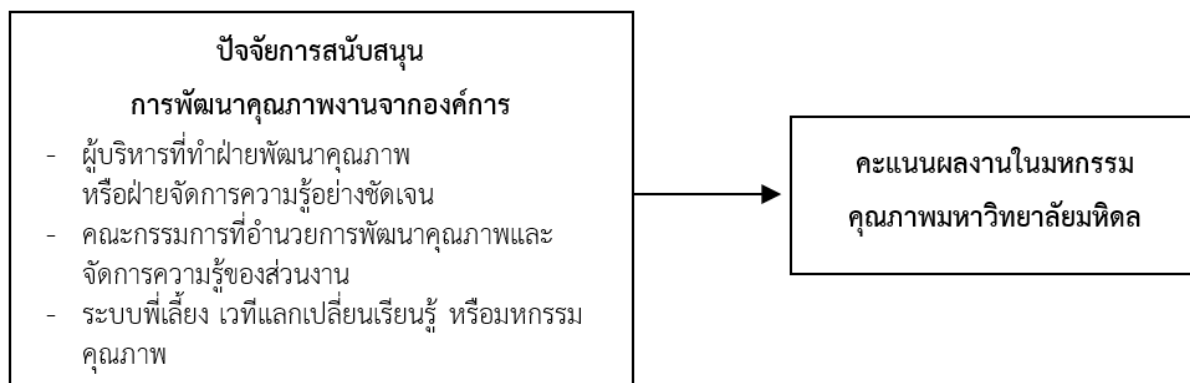
องค์การ หมายถึง ส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหิดลในระดับ คณะ สถาบัน วิทยาลัย ศูนย์ สำนัก วิทยาเขต หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

ผู้บริหารที่ทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน หมายถึง ผู้บริหารส่วนงานในระดับรองผู้บริหารส่วนงาน หรือ ผู้ช่วยผู้บริหารส่วนงานที่มีตำแหน่งฝ่ายพัฒนาคุณภาพ หรือ จัดการความรู้ โดยมีหน้าที่พัฒนาคุณภาพส่วนงานและบุคลากรในส่วนงานอย่างชัดเจน

คณะกรรมการที่อำนวยการพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้ของส่วนงาน หมายถึง คณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นภายในส่วนงาน โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบาย หรือยุทธศาสตร์ หรือวางแผนงานและกำหนดกิจกรรม หรืออำนวยการพัฒนาคุณภาพของส่วนงานในรูปแบบต่าง ๆ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดรวมสำหรับการศึกษาปัจจัย และอิทธิพลของส่วนงานที่มีผลต่อคะแนนผลงานในมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดลได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษาที่ได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์แบบตัดขวาง (Cross-sectional Analytical Study) โดยประชากรเป็นผลงานที่ส่งเข้าร่วมในงานมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2563 จำนวน 349 ผลงาน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์การคัดเลือกเฉพาะผลงานส่งเข้าร่วมกิจกรรมประเภทการนำเสนอในรูปแบบโปสเตอร์และวาจา (Poster and Oral Presentations) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 ผลงาน และนำค่าคะแนนที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาผลงานของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report, SAR) ของส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2563 ที่สัมพันธ์กับสังกัดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 ส่วนงาน ซึ่งใช้ข้อมูลในการแต่งตั้งผู้บริหารและคณะกรรมการส่วนงานด้านการพัฒนาคุณภาพหรือการจัดการความรู้ การจัดกิจกรรมมหกรรมคุณภาพในส่วนงานหรือการเข้าร่วมกิจกรรมกับเครือข่าย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ และสถิติเชิงอนุมานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือปัจจัยต่าง ๆ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัย

ผลการวิจัย

จากผลงานจำนวน 284 ผลงาน มาจาก 21 ส่วนงาน ผลการศึกษาพบว่าผลงานโดยส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในช่วง 40 – 60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 52.11 เป็นผลงานที่มาจากส่วนงานที่มีผู้บริหารที่ทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 90.14 จากส่วนงานที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้หรือพัฒนาคุณภาพในส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 92.96 และจากส่วนงานระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือมหรรรมคุณภาพ (Quality Fair) คิดเป็นร้อยละ 87.68

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ของปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กร (n=284)

ประเด็น	EQD	CKM	QUF
ผู้บริหารส่วนงานที่ทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ (EQD)			
คณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ (CKM)	0.371**		
ระบบพี่เลี้ยงและเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (QUF)	0.343**	0.315**	

**p<0.01

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.315 - 0.371 และ Variance inflation factor (VIF) ของปัจจัยมีค่าตั้งแต่ 1.111 - 1.159 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 แสดงปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรทั้ง 3 ประเด็นไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) และโดยเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กร (n=284)

ประเด็น	B	S.E.	Beta	t	Sig.
ผู้บริหารส่วนงานที่มีหน้าที่ ด้านการพัฒนาคุณภาพโดยเฉพาะ (EQD)	7.774	2.762	0.176	2.814	0.005**
คณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ (CKM)	6.831	3.186	0.132	2.144	0.033*
ระบบพี่เลี้ยงและเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (QUF)	6.286	2.452	0.157	2.564	0.011*

p<0.01, *p<0.05, R²=0.113, SEE=12.457, F=12.970



จากตารางที่ 2 พบว่าการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรทั้ง 3 ประเด็นร่วมกันอธิบายความผันแปรของค่าคะแนนผลงานที่จัดส่งเข้าร่วมมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดลได้ร้อยละ 11.3 โดยพบว่าประเด็นส่วนงานที่มีผู้บริหารที่ทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน ($p=0.005$) ส่วนงานมีคณะกรรมการที่อำนวยความสะดวกพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้ของส่วนงาน ($p=0.033$) และประเด็นส่วนงานระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) กับเครือข่ายหน่วยงานในพื้นที่ ($p=0.011$) มีความสัมพันธ์กับค่าคะแนนผลงานที่จัดส่งเข้าร่วมมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาประเด็นที่มีอิทธิพลในการทำนายการเปลี่ยนแปลงค่าคะแนนผลงานในมหกรรมคุณภาพได้ดีที่สุดคือ ประเด็นส่วนงานที่มีผู้บริหารที่ทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน ($\beta =0.176$) ส่วนงานมีระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) ภายใน ($\beta =0.157$) และส่วนงานมีคณะกรรมการที่อำนวยความสะดวกพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้ของส่วนงาน ($\beta =0.132$) ตามลำดับ

สรุปผล

ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรในการพัฒนาผลงานด้านการพัฒนาคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับค่าคะแนนผลงานที่จัดส่งเข้าร่วมมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดลในทุกประเด็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประเด็นที่มีอิทธิพลในการทำนายการเปลี่ยนแปลงค่าคะแนนผลงานในมหกรรมคุณภาพได้ดีที่สุดคือ 1) ส่วนงานที่มีผู้บริหารที่ทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน ($\beta =0.176$) 2) ส่วนงานมีระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) ภายใน ($\beta =0.157$) และ 3) ส่วนงานมีคณะกรรมการที่อำนวยความสะดวกพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้ของส่วนงาน ($\beta =0.132$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นได้ว่าปัจจัยการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับค่าคะแนนผลงานในมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2563 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในประเด็นส่วนงานที่มีผู้บริหารที่ทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน ส่วนงานมีคณะกรรมการที่อำนวยความสะดวกพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้ของส่วนงานและระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) กับเครือข่ายหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งเป็นการสนับสนุนจากองค์กรทั้งในด้านนโยบายการปฏิบัติงาน องค์ความรู้ และช่องทางนำเสนอผลงานแก่บุคลากรที่เป็นกระบวนการและเป็นรูปธรรม ส่งผลให้คะแนนผลงานในมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2563 มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากผลงานที่ส่วนงานไม่ได้สนับสนุนในประเด็นดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของกนกพร กระจางแสง และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2560) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของอัจฉริย์ มานะกิจ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2563) พบว่าหากบุคลากรรับรู้ว่าการให้การสนับสนุน จะส่งผลให้

บุคลากรมีความพึงพอใจ หุ่เมเทและตั้งใจทำงาน รวมทั้งทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (พินนรา เพชรรุ่ง, 2552 : 1) และการสนับสนุนจากองค์การดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับระดับความสนใจในการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนด้วย (พิรารวรรณ หนูเสน สุวรรณิ แรงครุฑ และสัณชัย ทองสุกใส, 2562 : 87)

ทั้งนี้ปัจจัยการสนับสนุนของส่วนงานมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 11.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประเด็นส่วนงานที่มีผู้บริหารที่ทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ($\beta = 0.176$) รวมถึงการมีคณะกรรมการที่อำนวยการพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้ของส่วนงาน ($\beta = 0.132$) มีอิทธิพลทางบวกต่อค่าคะแนนดังกล่าว ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผลงานที่มาจากส่วนงานดังกล่าว มีผู้รับผิดชอบการพัฒนาส่วนงานชัดเจน ทั้งในระดับนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนงาน ตัวชี้วัด การส่งเสริมองค์ความรู้ ระบบสนับสนุนและช่องทางการพัฒนาผลงาน ซึ่งนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนางานอย่างมีอิสระ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (รัมย์ประภา บุญทะระ และสุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์, 2563 : 213) อีกทั้งความชัดเจนของผู้บริหารส่วนงานที่ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาส่วนงานโดยเฉพาะ ยังส่งผลต่อการพัฒนาในระดับรายบุคคลที่ชัดเจนด้วย เช่น ภาระงานและอัตรากำลังที่สอดคล้องกัน แผนการพัฒนาตนเองและผลงานที่สอดคล้องกับภาระงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้า (Performance Agreement, PA) ซึ่งทำให้บุคลากรมีเวลา ภาระงานที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาตนเองและผลงาน ซึ่งภาระงานประจำที่มากและไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำผลงานด้านการพัฒนาคุณภาพนั้น ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำผลงานพัฒนาคุณภาพและงานวิจัยดังกล่าวอย่างยิ่ง (ภควรรณ สีสวย และเพ็ญศรี ชื่นชม, 2554 : 174)

ด้านประเด็นกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในส่วนงานรูปแบบระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือมหรรมคุณภาพ (Quality Fair) ที่จัดขึ้นโดยส่วนงานหรือการเข้าร่วมกิจกรรมกับเครือข่าย มีอิทธิพลทางบวกต่อค่าคะแนนของผลงาน ($\beta = 0.157$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการมีกิจกรรมดังกล่าว เป็นกิจกรรมที่สร้างแรงกระตุ้นในการพัฒนาผลงานจากบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านสาขานั้น ๆ การเรียนรู้จากผลงานอื่น ๆ ที่นำมาจัดแสดง รวมถึงการจัดส่งผลงานเข้าร่วมกิจกรรมในเวทีมหรรมคุณภาพ (Quality Fair) ในระดับส่วนงาน ซึ่งทั้ง 3 กิจกรรมนั้นเป็นช่องทางในการตรวจสอบผลงาน (Check) และนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงผลงาน (Action) โดยเป็นไปตามการควบคุมคุณภาพของวงจรเดมมิง (Deming Cycle) (Deming, W. Ed., 1982) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) (Shewhart, W. A., 1939) ทำให้ผลงานดังกล่าวเกิดการ พัฒนา ปรับปรุงอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพก่อนการจัดส่งเข้าร่วมมหรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล และกระบวนการควบคุมคุณภาพหรือระบบพี่เลี้ยง (Mentor) ดังกล่าว มีผลต่อคุณภาพงานวิจัย (อรสา จรูญธรรม, 2562 : 190) ทั้งในบุคลากรสายวิชาการ (เนตรนภัส จันทรพวง และดุสิต อธิณัฐณ์, 2552 : 1) และบุคลากรสายสนับสนุน (นิธิตร์ เจริญยิ่ง ชาตรี เกษโพหนอง และอิทธิวัตร ศรีสมบัติ, 2561 : 169) สอดคล้องกับการศึกษาของมณฑิชา ชัยชนะมงคล และจิรพร แปงเครื่อง (2563) ที่พบว่าบุคลากรสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากงานมหรรมคุณภาพไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ และมีความพึงพอใจในระดับมากด้านประโยชน์ที่ได้รับจากงานมหรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และการศึกษาของ ริญญภัทร์ พลัสสุกุลเวช (2560) ที่พบว่าการจัดเวทีหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำวิจัย เป็นแนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานประจำสู่งานวิจัยของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน



ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่าอิทธิพลของการสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์กับค่าคะแนนผลงานในมหาวิทยาลัยคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2563 ซึ่งส่วนงานสามารถสนับสนุนการพัฒนาผลงานของบุคลากรดังกล่าวได้โดยมอบหมายภาระงานที่ชัดเจนแก่ผู้บริหารที่ทำหน้าด้านการพัฒนาคุณภาพโดยเฉพาะ หรือหากมีผู้บริหารในตำแหน่งอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ด้านการพัฒนาคุณภาพควบคู่ไปด้วยนั้น ควรพิจารณากำหนดยุทธศาสตร์ กระบวนการ ตัวชี้วัด และตัววัดที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม หรือการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ที่อำนวยความสะดวกคุณภาพของส่วนงานเพื่อประโยชน์ในด้านนโยบาย ยุทธศาสตร์ แนวทาง และภาระงานของบุคลากรที่สอดคล้องกับการพัฒนาผลงาน รวมถึงการพิจารณาจัดให้มีกิจกรรมที่สำคัญในกระบวนการพัฒนาคุณภาพในส่วนงาน ทั้งนี้ ส่วนงานพิจารณาการสนับสนุนให้ผลงานของบุคลากรเข้าสู่กระบวนการควบคุมคุณภาพ (PDCA) โดยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในส่วนงานในรูปแบบระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือ มหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) ที่ส่วนงานสามารถจัดกิจกรรมได้ด้วยตนเองหรือการเข้าร่วมกิจกรรมกับเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อให้ผลงานการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรใช้ช่องทางดังกล่าวในการตรวจสอบผลงานและนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงผลงานอันจะส่งผลต่อระดับคะแนนเมื่อส่งผลงานเข้าร่วมกิจกรรมมหกรรมคุณภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร กระจางแสง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560 : กันยายน-ธันวาคม). “อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน และการสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลนครพนม”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี. 11(3) : 116-129.
- นิติธร เจริญยิ่ง ชาตรี เกษโพทอง และอิทธิวัตร ศรีสมบัติ. (2561 : กรกฎาคม-ธันวาคม). “แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. 20(1) : 169-180.
- เนตรนภัส จันทร์พ่วง และดุสิต อธิวัฒน์. (2552 : มกราคม-เมษายน). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานวิจัยของบุคลากรสายวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”. Thai Journal of Science and Technology. 5(1) : 1-19.
- พัชรกัญญ์ เมธาอัครเกียรติ และประสพชัย พสุนนท์. (2561 : มกราคม-เมษายน). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน”. Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts). 11(1) : 1944-1960.
- พินนรา เพชรรุ่ง. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การ และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง”. วิทยานิพนธ์ ศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- พิราวรรณ หนูเสน สุวรรณิ แรงครุฑ และ สัญชัย ทองสุกใส (2019 : พฤษภาคม-สิงหาคม). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
ทำงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล”. Siriraj Medical Bulletin.
12(2) : 87-94.
- ภควรรณ สีสวย และเพ็ญศรี ชื่นชม. (2554 : มกราคม – มิถุนายน). “ปัจจัยที่มีผลต่อการทำวิจัยไม่แล้วเสร็จตาม
ระยะเวลาที่กำหนด ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์”. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี. 7(1) : 174-190.
- มณฑิชา ชัยชนะมงคล และจิรพร แปงเครื่อง. (2563 : กรกฎาคม-ธันวาคม). “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ
งานมหรรมคุณภาพ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล”. Mahidol R2R e-journal. 7(2) :
129-139
- มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เกษภูลักษ์. (2559 : กรกฎาคม-ธันวาคม). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง”. วารสารธุรกิจปริทัศน์. 8(2) :129-144.
- รัมย์ประภา บุญทะระ และสุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์. (2563 : กรกฎาคม-ธันวาคม). “วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครราชสีมา”. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 7(2) : 213-226.
- ริญญาภัทร์ พลสิทธิ์กุลเวช. (2560 : กรกฎาคม-ธันวาคม). “แนวทางการส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานประจำสูงงาน
วิจัยของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม”. วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 4(2) : 89-104
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). “แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565
มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2563”. สืบค้นเมื่อ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.ocsc.go.th/civilservice>
- สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ และคณะ. (2554). การวัดความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิชา ธาณิรัตน์. (2555 : พฤษภาคม-สิงหาคม). “รูปแบบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกรุงเทพมหานคร”. วารสารวิจัย มสธ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 8(2)
:137-151.
- อรสา จรูญธรรม. (2562 : มกราคม-เมษายน). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงานวิจัยในชั้นเรียนตามการรับรู้ของผู้
บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน”. วารสารบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 13(1) : 190-201.



อัจฉริย์ มานะกิจ และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์. (2563 : พฤศจิกายน-ธันวาคม). “บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านความมุ่งมั่นทุ่มเทของข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชน”. Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts). 12(6) :

2267-2282.

Deming, W. E. (1982). Out of the Crisis, Center for Advanced Engineering Study, Massachusetts : Massachusetts Institute of Technology, Cambridge.

Marquardt, M. J. (2002). Building the learning organization: mastering the 5 elements for corporate learning. California : Davies-Black.

Shewhart, W. A. (1939). Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control. New York : dover publications, Inc.

Waal, A. (2012). Characteristics of High Performance Organisations. Journal of Management Research. 4(4) : 39-71.