

# ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการ

## ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Creativity in operation and Service Quality of Supporting Staff

of Mahasarakham University

อัณณูภิชา ราร่องคำ

Unphisa Rarongkham

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการ ของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 236 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคุณ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคุณ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวม ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจะช่วยพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงสร้างความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอนและการบริหารจัดการของ พนักงานสายสนับสนุน และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณะ รู้สึกเชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความนิยมชมชอบ และนักเรียนนักศึกษาเดือดเช้ามาศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการได้รับ ความมั่น ไว้วางใจ และการยอมรับจากผู้ใช้บัณฑิตและผู้ปกครองอย่างเห็นได้ชัด

**คำสำคัญ** : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## Abstract

This study aimed to examine the Creativity in operation and Service Quality of Supporting Staff of Mahasarakham University by collecting data from 233 Supporting Staff of Mahasarakham University and using a questionnaire as an instrument. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results reveal that Creativity in operation in the aspects of ability to present ideas, innovation creation and solving situational problems had positive relationships with and effected on the service quality. Which the creativity in operation will help develop the organization. To raise the level of competitiveness and changes create credibility. And recognize the quality of teaching and management of support staff and is the goal of the development of Mahasarakham University's relationship with the public. Create a good quality of service and be recognized for educational management capabilities. As well as the ability to produce graduates to serve the society, community and nation effectively. To create popularity and students choose to study more continuously. In order to receive the trust, trust and acceptance from graduates and parents clearly.

**Keywords :** Creativity in operation, Service Quality, Mahasarakham University

## 1. บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าของโลกในปัจจุบัน ล้วนแต่เป็นผลมาจากการคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ทั้งสิ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันนี้การใช้ความคิดสร้างสรรค์กำลังเข้ามามีบทบาทมากในสังคมในแวดวงของการทำงาน ทั้งในภาคธุรกิจ เอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือภาครัฐบาล จนอาจจะกล่าวได้ว่าการที่องค์กรใดจะเจริญเติบโต พัฒนา และอยู่รอดได้อย่างมีประสิทธิผลได้นั้น ขึ้นอยู่กับคนหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นเป็นสำคัญ ทั้งนี้หากผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กรนั้นทำงานไปในแต่ละวัน โดยไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่จะพัฒนางานให้เกิดขึ้น องค์กรนั้นอาจจะ ตกอยู่ล้าหลังลงได้ (คุภิวิศว์ ปัญญาสกุลวงศ์ และฤทธิ์ แย้มสระไส, 2562 : เว็บไซต์) ดังนั้นในฐานะผู้บริหาร นักจ้างจะต้องเป็นผู้นำในการคิดสร้างสรรค์สู่ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการ ปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญต้องทำงานที่เป็นตัวเร่ง กระตุ้นและส่งเสริมบุรุษยาการที่ เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อ คุณภาพในการปฏิบัติงานด้วย

ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (Creativity in operation) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมี ในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้กับบุญหาที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร โดยการ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นกลไกทางความคิดที่อาศัยจินตนาการและประสบการณ์มาพัฒนาอย่างลงตัวจน ได้ความคิดสำหรับการแก้ปัญหา เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เป็นการช่วยเพิ่มคุณภาพเชิงดูดลอกในการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลดี ต่อบุคคลและองค์กรให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

ด้านความสามารถนำเสนอความคิด (Ability to Present Ideas) ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Creation) และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ (Solving Situational Problems) (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2549 : 30 – 43) ดังนั้น องค์กรควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์ใน การปฏิบัติงาน กลั่นคิดนอกกรอบจากแนวความคิดเดิม กลั่นนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับในองค์กร โดยความคิดสร้างสรรค์นั้นจะสามารถนำเสนอไปสู่งานปฏิบัติงานและพัฒนางานได้จริง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ที่ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ มีคุณภาพการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman and Berry, 1988: 42) ประกอบด้วย ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) เนื่องจาก คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตาม ความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั้นเอง (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1985)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ และมีการดำเนินการพัฒนาพนักงานสายสนับสนุน ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์ ขององค์กร โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้ทุกหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่สูงเป็นไปตาม หลักธรรมาภิบาล โดยพนักงานสายสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้กำหนดให้มีการนำระบบ คุณภาพตามองค์กรมาตรฐานสากล (International Standards Organization (ISO) 9001 : 2008) ซึ่งเป็น มาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลหั้งการออกแบบและการพัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริการ เพื่อมา ใช้ในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นการสนองนโยบายด้านการพัฒนาสถาบันสู่ สากล และเป็นการสร้างคุณภาพการบริการที่ดีแก่องค์กรสู่สากล (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2562 : เว็บไซต์) ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการกำหนดเป้าหมาย ขององค์กร เพื่อให้เกิดการวางแผนการปฏิบัติงาน ทั้งระบบงานการบริหารจัดการยึดถือทั้งพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพและมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการใช้ทรัพยากร่างกาย และการปฏิบัติงานที่จะให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพ การบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความคิด

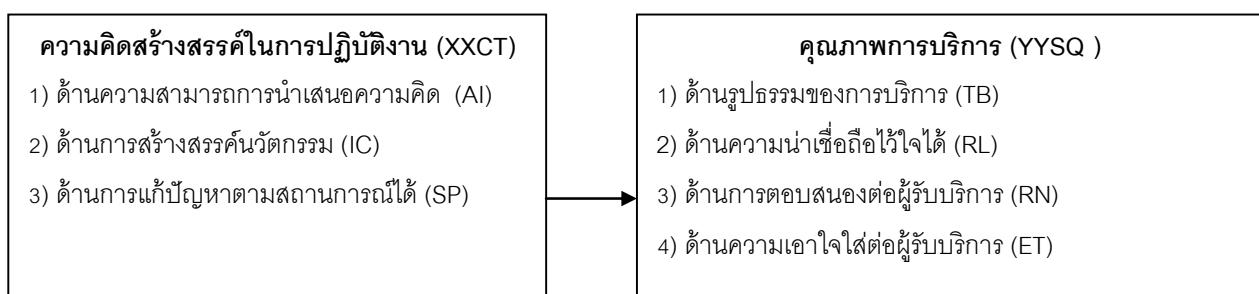
สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรีของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย มหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางการบริหารงานด้านความคิด สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย มหาสารคาม รวมทั้งเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณะชั้นนำ ที่เชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา นำไปปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ในมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

## 2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ จากรัตตุปรัวงศ์ซึ่งต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

## รูปภาพประกอบ 1

ไม่เดลของความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการ



## 2.1 ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (Creativity in operation)

2.1.1 ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (Creativity in operation) หมายถึง กลไกทางความคิดที่ต้องอาศัยจินตนาการและประสบการณ์มาผสมผสานกันอย่างลงตัวจนได้ความคิดและแนวทางใหม่ ๆ สำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหานั้นต้องมีประโยชน์และสามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาเสนอต่อองค์กรและเกิดการยอมรับได้ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนในการทำงานให้ดีขึ้น ประกอบด้วย

2.1.1.1 ด้านความสามารถในการนำเสนอความคิด (Ability to Present Ideas) หมายถึง ศักยภาพในการนำเสนอความคิดที่ได้ไว้เคราะห์กันกรองแล้วออกมาเป็นแนวทางการปฏิบัติได้ และทำให้องค์กรเห็นคุณค่าของความคิดนั้น เกิดการยอมรับจากความคิดที่นำเสนอต่อองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ได้

2.1.1.2 ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Creation) หมายถึง การสร้าง ความคิดและการประทับใจใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมให้ดีขึ้น เมื่อนำมาใช้ใน การปฏิบัติงานย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

2.1.1.3 ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ (Solving Situational Problems) หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที่ต้องเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามวันและเวลา ด้วยวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งได้ส่งที่ถูกว่าเดิมและสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากการบุคคลความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร โดยการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นกลไกทางความคิดที่อาศัยจินตนาการ และประสบการณ์มาสู่ผลลัพธ์ที่ดี สำหรับการแก้ปัญหา เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลดีต่อบุคคลและองค์กร ให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน กล้าคิดนอกกรอบจากแนวความคิดเดิม กล้านำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับในองค์กร โดยความคิดสร้างสรรค์นั้นจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานและพัฒนางานได้จริง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ที่ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให่องค์กรประสบผลสำเร็จ มีคุณภาพการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

## 2.2 คุณภาพการบริการ (Service Quality)

2.2.1 คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กรในการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งขัน ได้ ตลอดจนการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตั้งรากความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดพอยู่ก้าวได้รับสิ่งที่ต้องการเกินกว่าความคาดหวังหรือตั้งรากความคาดหวัง

2.2.1.1 ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ยันได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน

2.2.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไวกับผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลลัพธ์ตาม เช่นเดิมในทุกๆ ด้านของบริการ รวมถึงความสม่ำเสมอ นี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2.2.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที่ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วด้วย

2.2.1.4 ด้านความเข้าใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลและการเข้าใจผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน โดยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นความคาดหวัง

### จึงมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

#### สมมติฐานการวิจัย :

$H_1$  : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการนำเสนอความคิด มีความสัมพันธ์ และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

$H_2$  : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์ และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

$H_3$  : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

#### 3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 735 คน (กองกลางเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้นี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามโดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลฝ่ายงานธุรการของหน่วยงานนั้นๆ โดยเริ่มเก็บข้อมูลแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 – 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 400 คน โดยเปิดตัวร่าง Krejcie และ Morgan (บุญชุม ศรีสะอด, 2556 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างคือ จำแนกพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ออกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน กำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามตามตำแหน่งงาน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 236 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดคิดเป็นอัตราผลตอบกลับร้อยละ 59.00

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ตำแหน่งงานในปัจจุบัน              | จำนวนประชากร<br>(คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง<br>(คน) | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม<br>(คน) |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา | 86                   | 47                         | 9                            |
| พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา          | 230                  | 125                        | 136                          |
| ลูกจ้างประจำ                      | 37                   | 20                         | 1                            |
| ลูกจ้างชั่วคราว                   | 382                  | 208                        | 90                           |
| รวม                               | 735                  | 400                        | 236                          |

### 3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรคิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านความสามารถในการนำเสนอความคิด จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความสามารถในการนำเสนอความคิด การวิเคราะห์กลั่นกรองและการสร้างความคิดสร้างสรรค์ 2) ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างความคิดและการกระทำใหม่ ๆ การพัฒนาและดัดแปลง การปฏิบัติงาน ประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จ และ 3) ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที การคิดค้นวิธีการในการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

คุณภาพการบริการ เป็นตัวแปรตาม จำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านรู้อiorum ของการบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมีการสื่อสารและมีสัญลักษณ์ที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการที่มีคุณภาพ จัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลทั่วไป ในการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับบริการที่ตรงกับการสื่อสารและสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ให้บริการที่มีความถูกต้อง เหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการตามเป้าหมาย โดยให้บริการต่อผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเกิดความน่าเชื่อถือและวางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ความกระตือรือร้นในการให้บริการและทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพิเศษในการเข้าใช้บริการ กระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ 4) ด้านความเข้าใจใส่ต่อผู้รับบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพร้อมในการปฏิบัติงานและคุณลักษณะที่สำคัญ ซึ่งปฏิบัติงานด้วยใจบริการ และเข้าใจผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกันเสมอ ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

### 3.3 คุณภาพของเครื่องมือที่วัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าอำนาจความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลfa (Alpha Coefficient) ตามวิธี cronbach (Cronbach) ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลfa อยู่ระหว่าง 0.903 – 0.910 และคุณภาพการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลfa อยู่ระหว่าง 0.930 – 0.953 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Berstein (1994) ที่ได้นำเสนอว่า การหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลfa อยู่ในระดับมากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือที่มีคุณภาพเหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ สำหรับการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (g) อยู่ระหว่าง 0.733 - 0.841 และคุณภาพการบริการ มีค่าอำนาจจำแนก (g) อยู่ระหว่าง 0.763 - 0.896 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1987 : 12) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเหมาะสมสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

### 3.4 สอดคล้องกับการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคุณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การทดสอบโดยแบบพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์

และผลกระทบความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และมีผลผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของพนักงานสายสัมภានมหा�วิทยาลัยมหาสารคาม สามารถแสดงในรูปแบบของสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ } YYSQ = \beta_0 + \beta_1 AI + \beta_2 IC + \beta_3 SP + \varepsilon$$

|               |         |                                 |
|---------------|---------|---------------------------------|
| โดย $\beta$   | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์ดูด oy           |
| $\varepsilon$ | หมายถึง | ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ |
| YYSQ          | หมายถึง | คุณภาพการบริการโดยรวม           |
| AI            | หมายถึง | ด้านความสามารถนำเสนอความคิด     |
| IC            | หมายถึง | ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม       |
| SP            | หมายถึง | ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้  |

#### 4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคุณของความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสัมภានมหा�วิทยาลัยมหาสารคาม

| ตัวแปร    | YYSQ | AI     | IC     | SP     | VIFs  |
|-----------|------|--------|--------|--------|-------|
| $\bar{X}$ | 4.18 | 3.84   | 4.00   | 4.02   |       |
| S.D.      | 0.53 | 0.59   | 0.60   | 0.58   |       |
| YYSQ      |      | 0.596* | 0.635* | 0.652* |       |
| AI        |      |        | 0.600* | 0.596* | 1.785 |
| IC        |      |        |        | 0.627* | 1.896 |
| SP        |      |        |        |        | 1.881 |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์เชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 1.785 – 1.896 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญในระดับที่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การทดสอบกับคุณภาพการบริการโดยรวม  
ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน    | คุณภาพการบริการโดยรวม |                   | t     | p-value |
|-------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------|---------|
|                                     | สัมประสิทธิ์          | ความคลาดเคลื่อน   |       |         |
|                                     | การทดสอบ              | มาตรฐาน           |       |         |
| ค่าคงที่ (a)                        | 1.116                 | 0.189             | 5.921 | 0.000*  |
| ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด (AI) | 0.197                 | 0.054             | 3.670 | 0.000*  |
| ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม (IC)      | 0.259                 | 0.055             | 4.713 | 0.000*  |
| ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ (SP) | 0.315                 | 0.057             | 5.531 | 0.000*  |
| $F = 89.308$                        | $p = 0.000$           | $Adj R^2 = 0.530$ |       |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบร้า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับคุณภาพการบริการโดยรวม เนื่องจากการปฏิบัติงานที่มีความคิดสร้างสรรค์และสามารถประยุกต์ใช้แนวคิด ใหม่ๆ หรือสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อคุณภาพการบริการ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้าง ความแตกต่างขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ ตลอดจนการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง ของผู้รับบริการหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Samuel C. Certo (2006 : 250-251) พบร้าความเชี่ยวชาญทักษะในการคิดอย่างสร้างสรรค์ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับ โดยตรงคุณภาพงาน เนื่องจากทุกสิ่งทุกอย่างที่แต่ละคนรับรู้และสามารถปฏิบัติงานได้ภายในขอบเขตงาน ที่ได้รับมอบหมาย ความรู้นี้จะรวมถึงเทคนิคและกระบวนการปฏิบัติงานและความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นความสามารถในการผลสัมฤทธิ์ต่างๆ เข้าด้วยกัน ในรูปแบบที่มีเอกลักษณ์เฉพาะหรือเป็นการเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ ให้สัมพันธ์กันและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวนารถ วิสุทธากร (2558 : บทคัดย่อ) พบร้า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น อิทธิพลของตัวแปรเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจึงเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการนำ ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร การจัดการด้านบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากร มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานและการสร้างผลงานเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลดีต่อองค์การ ในการคาดต่อไป

## 5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

### 5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามควรให้ความสำคัญความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลดีต่อการบริการของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น นิสิต นักเรียน นักศึกษาบุคลากรทั้งในและภายนอก องค์กร เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจาก กรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำมายังความคิดใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดใน

การให้บริการ และให้มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร โดยการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นกลไกทางความคิดที่อาศัยจินตนาการและประสบการณ์มาสมดานอย่างลงตัวจนได้ความคิด สำหรับการแก้ไขปัญหา เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงสร้างความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอน และการบริหารจัดการของพนักงานสายสนับสนุน และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหा�วิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณะนี้สืกี้เชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถคิด ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ได้ เนื่องจากมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวมดังนี้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากการอบรมความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในการให้บริการ และให้มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงสร้างความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอน และการบริหารจัดการของพนักงานสายสนับสนุน และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหा�วิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณะนี้สืกี้เชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความนิยมชมชอบ และนักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการได้รับความมั่น ไว้วางใจ และการยอมรับจากผู้ใช้บัณฑิตและผู้ปกครองอย่างเห็นได้ชัด

## 6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบร่วม 1) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 3) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการแก้ไขปัญหา ตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## เอกสารอ้างอิง

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). สถิติบุคลากร. ค้นจาก <https://pd.msu.ac.th/pd5/hr-> เมื่อ 28 ธันวาคม 2561.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2549). การคิดเชิงสร้างสรรค์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ชั้นเชิงมีเดีย.

บุญชุม ศรีสะคาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สุริวิยาสาสน.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). บริเวณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ต้นจาก <http://www.msu.ac.th>.

เมื่อ 28 มีนาคม 2562.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต้นจาก <https://pd.msu.ac.th>

เมื่อ 2 ตุลาคม 2561.

ศุภวิศว์ ปัญญาสกุลวงศ์ และกฤษณ์ ยั่มสระไส. (2562). ความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร.

ต้นจาก <http://www.thaihomemaster.com/showinformation.php?TYPE=1&ID=1007>

เมื่อ 5 มกราคม 2562.

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

Nunnally, J. C. and I. H. Bernstein. *Psychometric Theory* New York : McGraw – Hill. 1994.

Nunnally, J. C. (1987). *Psychometric theory* (2<sup>nd</sup> ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality And its implications for future research. *Journal of Marketin*, 1, p. 42.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* 49, Fall: 41-50.

Samuel C.Cetto. (2006). *Modern management*. Upper Saddle River, N.J. : Pearson/Prentice Hall.