

**ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการ
ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**
**Creativity in operation and Service Quality of Supporting Staff
of Mahasarakham University**

อัครณิศา ราร่องคำ
Unphisa Rarongkham

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 236 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่าความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวม ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจะช่วยพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงสร้างความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอนและการบริหารจัดการของพนักงานสายสนับสนุน และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณชน รู้สึกเชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความนิยมชมชอบ และนักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการได้รับความมั่นใจ 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 ล้วนแต่เป็นผลมาจากความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ทั้งสิ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันนี้การใช้ความคิดสร้างสรรค์กำลังเข้ามามีบทบาทมากในสังคมในแวดวงของการทำงาน ทั้งในภาคธุรกิจ เอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือภาครัฐบาล จนอาจจะกล่าวได้ว่าการที่องค์กรใดจะเจริญเติบโต พัฒนา และอยู่รอดได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับคนหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นเป็นสำคัญ ทั้งนี้หากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นทำงานไปในแต่ละวัน โดยไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่จะพัฒนางานให้เกิดขึ้น องค์กรนั้นอาจจะถดถอยถดถอยลงได้ (ศุภวิศว์ ปัญญาสกุลวงศ์ และกฤษณ์ แยมสระใส, 2562 : เว็บไซต์) ดังนั้นในฐานะผู้บริหาร นอกจากจะต้องเป็นผู้นำในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญต้องทำหน้าที่เป็นตัวเร่ง กระตุ้นและส่งเสริมบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานด้วย

ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (Creativity in operation) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร โดยการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นกลไกทางความคิดที่อาศัยจินตนาการและประสบการณ์มาผสมผสานอย่างลงตัวจนได้ความคิดสำหรับการแก้ปัญหา เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เป็นการช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของบุคลากรในการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลดีต่อบุคคลและองค์กรให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

ด้านความสามารถนำเสนอความคิด (Ability to Present Ideas) ด้านการสร้างสรรคนวัตกรรม (Innovation Creation) และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ (Solving Situational Problems) (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2549 : 30 – 43) ดังนั้น องค์การควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน กล้าคิดนอกกรอบจากแนวความคิดเดิม กล้านำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับในองค์กร โดยความคิดสร้างสรรค์นั้นจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานและพัฒนางานได้จริง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ที่ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ มีคุณภาพการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman and Berry, 1988: 42) ประกอบด้วย ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) เนื่องจากคุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ เพราะการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และมีการดำเนินการพัฒนาพนักงานสายสนับสนุน ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กร โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่สูงเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยพนักงานสายสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้กำหนดให้มีการนำระบบคุณภาพตามองค์การมาตรฐานสากล (International Standards Organization (ISO) 9001 : 2008) ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบและการพัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริการ เพื่อมาใช้ในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นการสนองนโยบายด้านการพัฒนาสถาบันสู่สากล และเป็นการสร้างคุณภาพการบริการที่ดีแก่องค์กรสู่สากล (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2562 : เว็บไซต์) ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการกำหนดเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้เกิดการวางแผนการปฏิบัติงาน ทั้งระบบงานการบริหารจัดการอีกทั้งพัฒนาศักยภาพให้มีประสิทธิภาพและมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ และการปฏิบัติงานที่จะให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความคิด

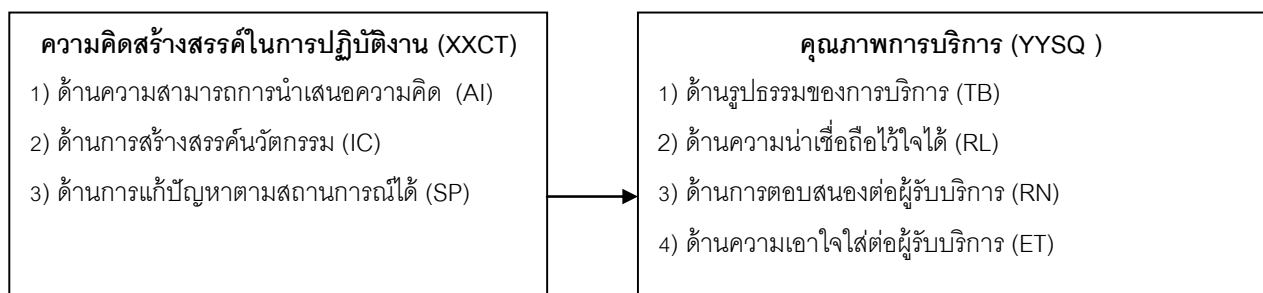
สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือไม่ว่าอย่างใด ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรีของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางการบริหารงานด้านความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมทั้งเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณชนรู้สึกเชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษานำไปปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ในมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการ



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 ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด (Ability to Present Ideas) หมายถึง ศักยภาพในการนำเสนอความคิดที่ได้วิเคราะห์หากลั่นกรองแล้วออกมาเป็นแนวทางการปฏิบัติได้ และทำให้องค์กรเห็นคุณค่าของความคิดนั้น เกิดการยอมรับจากความคิดที่นำเสนอต่อองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ได้

2.1.1.2 ด้านการสร้างสรรคนวัตกรรม (Innovation Creation) หมายถึง การสร้างความคิดและการกระทำใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมให้ดีขึ้น เมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานย่อมทำให้งานมีประสิทธิภาพ และเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

2.1.1.3 ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ (Solving Situational Problems)

หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาที่ต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามวันและเวลา ด้วยวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งได้สิ่งที่ดีกว่าเดิมและสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร โดยการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นกลไกทางความคิดที่อาศัยจินตนาการ และประสบการณ์มาผสมผสานอย่างลงตัวจนได้ความคิดสำหรับการแก้ปัญหา เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลดีต่อบุคคลและองค์กร ให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือนอกกรอบจากแนวความคิดเดิม กล้านำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับในองค์กร โดยความคิดสร้างสรรค์นั้นจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานและพัฒนางานได้จริง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ที่ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ มีคุณภาพการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง

2.2 คุณภาพการบริการ (Service Quality)

2.2.1 คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กรในการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ตลอดจนการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเกินกว่าความคาดหวังหรือตรงกับความต้องการ

2.2.1.1 ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน

2.2.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ รวมถึงความสม่ำเสมอนี้ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2.2.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันเวลาที่ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วด้วย

2.2.1.4 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลและการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน โดยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเหนือความคาดหวัง

จึงมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย :

H₁ : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด มีความสัมพันธ์ และผลกระทบบักับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

H₂ : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์ และผลกระทบบักับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

H₃ : ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบบักับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 735 คน (กองกลางเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามโดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลฝ่ายงานธุรการของหน่วยงานนั้นๆ โดยเริ่มเก็บข้อมูลแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างคือ จำแนกพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ออกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน กำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคามตามสัดส่วน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 236 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดคิดเป็นอัตราผลตอบแทนกลับร้อยละ 59.00

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความสามารถในการนำเสนอความคิด การวิเคราะห์ถ่วงน้ำหนักและการสร้างความคิดสร้างสรรค์ 2) ด้านการสร้างสรรคนวัตกรรม จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการการสร้างความคิดและการกระทำใหม่ ๆ การพัฒนาและดัดแปลงการปฏิบัติงาน ประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ๆที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จ และ 3) ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาที่ การคิดค้นวิธีการในการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

คุณภาพการบริการ เป็นตัวแปรตาม จำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านรูปธรรมของการบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารและมีสัญลักษณ์ที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการที่มีคุณภาพ จัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแล้วยในการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับบริการที่ตรงกับการสื่อสารและสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ให้บริการที่มีความถูกต้อง เหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการตามเป้าหมาย โดยให้บริการต่อผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเกิดความน่าเชื่อถือและวางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันเวลาที่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการและทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพิเศษในการเข้าใช้บริการ กระจ่ายการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ 4) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความพร้อมในการปฏิบัติงานและดูแลใส่ใจผู้รับบริการ ซึ่งปฏิบัติงานด้วยใจบริการและเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกันเสมอ ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาอำนาจความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.903 – 0.910 และคุณภาพการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.930 – 0.953 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Berstein (1994) ที่ได้นำเสนอว่าการหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ในระดับมากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือที่มีคุณภาพเหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ สำหรับการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.733 - 0.841 และคุณภาพการบริการ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.763 - 0.896 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1987 : 12) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเหมาะสมสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์

และผลกระทบความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถแสดงในรูปแบบของสมการได้ ดังนี้

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

โดย β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
ε	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์
YYSQ	หมายถึง	คุณภาพการบริการโดยรวม
AI	หมายถึง	ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด
IC	หมายถึง	ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม
SP	หมายถึง	ด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับคุณภาพการบริการโดยรวม
ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	คุณภาพการบริการโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
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 พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวม เนื่องจากการปฏิบัติงานที่มีความคิดสร้างสรรค์และสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ๆ หรือสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อคุณภาพการบริการเพราะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ตลอดจนการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Samuel C. Certo (2006 : 250-251) พบว่าความเชี่ยวชาญทักษะในการคิดอย่างสร้างสรรค์ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกันโดยตรงคุณภาพงาน เนื่องจากทุกสิ่งทุกอย่างที่แต่ละคนรับรู้และสามารถปฏิบัติงานได้ภายในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย ความรู้นี้จะรวมถึงเทคนิคและกระบวนการปฏิบัติงานและความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นความสามารถในการผสมผสานแนวคิดต่างๆ เข้าด้วยกันในรูปแบบที่มีเอกลักษณ์เฉพาะหรือเป็นการเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ ให้สัมพันธ์กันและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวนาถ วิสุทธากร (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น อิทธิพลของตัวแปรเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจึงเป็นประโยชน์ต่อการจัดการในการนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร การจัดการด้านบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานและการสร้างผลงานเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลดีต่อการในอนาคตต่อไป

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามควรให้ความสำคัญความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลดีต่อการบริการของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น นิสิต นักเรียน นักศึกษาบุคลากรทั้งในและภายนอกองค์กร เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

การให้บริการ และให้มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร โดยการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นกลไกทางความคิดที่อาศัยจินตนาการและประสบการณ์มาผสมผสานอย่างลงตัวจนได้ความคิด สำหรับการแก้ปัญหา เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงสร้างความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอน และการบริหารจัดการของพนักงานสายสนับสนุน และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณชนรู้สึกเชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแก้ปัญหามาตามสถานการณ์ได้ เนื่องจากมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวม ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อขยายขอบเขตความคิดไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่เดิมนำไปสู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนทำให้สามารถพบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในการให้บริการ และให้มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงสร้างความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอน และการบริหารจัดการของพนักงานสายสนับสนุน และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อสาธารณชนรู้สึกเชื่อมั่น สร้างคุณภาพการบริการที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความนิยมชมชอบและนักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการได้รับความมั่นใจ ไว้วางใจ และการยอมรับจากผู้บัณฑิตและผู้ปกครองอย่างเห็นได้ชัด

6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถการนำเสนอความคิด มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างสรรคนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 3) ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการแก้ปัญหามาตามสถานการณ์ได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เอกสารอ้างอิง

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561) *สถิติบุคลากร*. ค้นจาก <https://pd.msu.ac.th/pd5/hr-เมื่อ 28 ธันวาคม 2561>.
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2549). *การคิดเชิงสร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ชัดเชดมีเดีย.
บุญชม ศรีสะอาด.(2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). *ประวัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ค้นจาก <http://www.msu.ac.th>.
เมื่อ 28 มีนาคม 2562.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). *ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ค้นจาก <https://pd.msu.ac.th>
เมื่อ 2 ตุลาคม 2561.

ศุภวิศว์ ปัญญาสกุลวงศ์ และกฤษณ์ แย้มสระใส. (2562). *ความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร*.
ค้นจาก <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* (2nd 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.