

นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ  
ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
THE SERVICE INNOVATION INFLUENCING SERVICE EXCELLENCE  
AT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



<sup>1</sup>อัญญิกา ราร่องคำ

<sup>1</sup>Aunphisa Rarongkham

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ประเทศไทย  
Mahasarakham University, Thailand

<sup>1</sup>Unphisa.r@mbs.msu.ac.th

**Received:** July 07, 2023; **Revised:** July 21, 2023; **Accepted:** August 18, 2023

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 2) เพื่อศึกษานวัตกรรมการบริการที่มีผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 117 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า นวัตกรรมการบริการด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการบริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการให้บริการที่เป็นเลิศโดยรวม โดยสรุป นวัตกรรมการบริการ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการบริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการให้บริการที่เป็นเลิศโดยรวม ดังนั้นผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญนวัตกรรมการบริการ มีการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทำให้การให้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เป็นเลิศ มีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนทำให้ผู้รับบริการชื่นชมและเกิดความพึงพอใจ จนบอกปากต่อปากส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย

---

<sup>1</sup>นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาสารคาม ซึ่งการสร้างการบริการที่เป็นเลิศนั้น วิธีการสร้างนั้นมิใช่สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่ต้องสร้างกันหลายปีจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

**คำสำคัญ** : นวัตกรรมบริการ; การบริการที่เป็นเลิศ; มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### Abstract

The researcher conducted a study of the service innovation Influencing service Excellence at Mahasarakham University. The purposes of this study were to determine: 1) to study the impact of service innovation in relation to service excellence of Mahasarakham University and 2) to study service innovation affecting service excellence of Mahasarakham University by collecting data from 117 supporting staff of Mahasarakham University and a questionnaire as an instrument. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis, simple regression analysis and multiple regression analysis. From an analysis of relationship with and effects of service innovation on service excellence, the following were found: service innovation in the aspect of human capital innovation, qualify service innovation and information technology innovation had positive relationships with and effects on Service Excellence as a whole. In conclusion, service innovation in the aspect of human capital innovation, qualify service innovation and information technology innovation had positive relationships with and effects on service excellence as a whole. Therefore, Executive board of Mahasarakham University should focus on the importance of service innovation, human resources and information technology are developed to make the service most satisfying in addition, there should be an emphasis on excellent service, with good, fast and comprehensive services that make the service recipients satisfied and satisfied. Until word of mouth has a positive effect on the good image of Mahasarakham University. which the creation of excellent service the construction method was not only able to be built for a few months. But it has to be built for many years until it becomes a corporate culture.

**Keywords** : Service Innovation; Service Excellence; Mahasarakham University

## บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงในหลายด้านต่างๆ ทั้งโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้นทั่วโลก นับว่าเป็นผลกระทบที่สำคัญต่อการดำรงอยู่และขยายตัวของทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน สถาบันการศึกษาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับตัวให้ทันต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ตกอยู่ในภาวะที่ต้องแข่งขันเพื่อการอยู่รอดท่ามกลางสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จึงเป็นเหตุให้สถาบันอุดมศึกษาต้องบริหารจัดการองค์กรให้เกิดการยอมรับ เป็นที่นิยมและได้รับการไว้วางใจในด้านคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และดำรงองค์กรอยู่อย่างมั่นคง (ศิริวรรณ จุลทับ และจินตนา ต้นสุวรรณนท์, 2558: 159) นอกจากนี้การสร้างชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ เช่น การมีผลงานของอาจารย์ภายในสถาบันการศึกษา การได้รับรางวัลของนิสิตในการแข่งขันต่าง ๆ การบริการที่สร้างความประทับใจ ซึ่งเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจต่อผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้สถาบัน การศึกษาเกิดการยอมรับมากยิ่งขึ้น (อวภาส ฉันทศาสตร์ศรี, 2562: 11) การได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้ ถือเป็นความสำเร็จของสถาบันการศึกษาที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาได้เป็นอย่างดี มีความพร้อมต่อการแข่งขัน มีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันมีจำนวนนักเรียนนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาต่น้อยลงทุกๆปี ซึ่งสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาต่น้อยลง คือ โครงสร้างประชากรของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่สามารถเรียนรู้ได้หลายช่องทางและสะดวกขึ้น (อวภาส ฉันทศาสตร์ศรี, 2562: 11) ทั้งนี้ ความต้องการของผู้เรียน นอกเหนือจากความชอบส่วนตัวแล้ว ส่วนหนึ่งอาจมาจากค่านิยมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความประทับใจในการบริการที่มีต่อบุคลากรหรือผู้ให้บริการ เมื่อมาติดต่อประสานงาน หรือติดต่อสอบถาม ย่อมส่งผลดีเป็นผลทางบวกที่จะสร้างความเข้าใจที่ดีของผู้เรียนที่มีต่อการบริการ เกิดการบอกเล่าปากต่อปาก สร้างความเชื่อมั่น เชื่อใจ เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นวัตกรรมการบริการเป็นการสร้างสรรค์กระบวนการใหม่ๆ อีกหนึ่งกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรในทุกๆ ภาคส่วน เน้นการสร้างคุณภาพด้านการบริการเพื่อสร้างความโดดเด่นเหนือคู่แข่ง เป็นการสร้างความได้เปรียบ ด้านธุรกิจและการบริหารองค์กร ซึ่งเป็นการนำความคิดและทฤษฎีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่แปลกใหม่ ทันสมัย กระบวนการทางความคิดที่ผ่านการคิดอย่างเป็นระบบและเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ นำมาเป็นแนวทางการสร้างการบริการที่แตกต่าง เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความพอใจของผู้เรียนหรือนิสิตที่อยากได้การบริการที่เกิดความคาดหวังเสมอ (กมลทิพย์ ชลัษฐธรรมนิยม, 2556: 70) โดยนวัตกรรมการบริการ เป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานและปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการ เพื่อได้การบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ โดยเน้นการอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วในการ

ให้บริการ นอกจากนี้วัตรกรรมการบริการยังมีประโยชน์ในด้านการบริหารเชิงรุก คือ ช่วยสร้างความแตกต่างในการบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียนเป็นสำคัญ (ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559: 13-24)

การบริการที่เป็นเลิศ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต้องเน้นการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพของการแข่งขัน และสภาพแวดล้อมของประเทศที่เปลี่ยนแปลง การที่สถาบันการศึกษาจะประสบความสำเร็จเป็นที่ไว้วางใจของนักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครองได้นั้น ต้องมาจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการถือเป็นปัจจัยที่ทุกคนในสถาบันการศึกษาต้องคำนึงถึง นอกจากนี้การแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่ทำให้ต้องพัฒนาการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง ทำให้เกิดข้อได้เปรียบและสามารถสร้างความแตกต่างที่เด่นชัด คือ การให้บริการหรือการเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการนั่นเอง นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแล้วนั้น การพัฒนาบุคลากรที่ต้องมีหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับผู้ใช้บริการให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพัฒนาให้ทุกคนมีแนวคิด ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจและทักษะของผู้รับบริการอย่างมืออาชีพ การพัฒนาแนวทางรวมถึง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด (อภิชัย สุทธาโรจน์, 2564: 23)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านบริการแก่นิสิต คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความพึงพอใจในด้านการบริการ เนื่องจากวัตรกรรมการบริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ เพราะการพัฒนาวัตรกรรมการบริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน สร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นกับนิสิต คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่สนใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยวัตรกรรมการบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อศึกษามุ่งเน้นการสร้างวัตรกรรมการบริการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและกำหนดนโยบายบริหารงาน สร้างจุดแข็งในด้านการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนและมหาวิทยาลัยมหาสารคามอย่างยั่งยืนต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมบริการมีความสัมพันธ์กับการบริการที่เป็นเลิศของพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการมีผลต่อการบริการที่เป็นเลิศของพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 2,294 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2564: เว็บไซต์) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้บริการแก่นิสิต คณาจารย์ และบุคคลภายนอก จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 43)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประเภทบุคลากร	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	95	17	0
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	853	149	105
ลูกจ้างประจำ	87	15	0
ลูกจ้างชั่วคราว	1,259	219	12
รวม	2,294	400	117

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อปี ตำแหน่งในปัจจุบัน และหน่วยงานต้นสังกัด

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 13 ข้อ

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของนวัตกรรมการบริการกับการบริการที่เป็นเลิศโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	YSE	X1	X2	X3	X4	VIFs
$\bar{X}$	4.45	4.46	4.29	4.48	4.41	
S.D.	0.41	0.44	0.45	0.45	0.60	
YSE		0.830*	0.628*	0.821*	0.758*	
X1			0.688*	0.837*	0.728*	4.744
X2				0.527*	0.692*	2.347
X3					0.688*	3.680
X4						2.707

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันโดยรวม ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระนวัตกรรมการบริการมีค่าตั้งแต่ 2.347–4.744 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับการบริการที่เป็นเลิศโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นวัตกรรมบริการ	การบริการที่เป็นเลิศโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.770	0.209	3.689	0.000*
ด้านบุคลากร (X1)	0.283	0.090	3.143	0.002*
ด้านองค์กร (X2)	0.049	0.062	0.785	0.434
ด้านคุณภาพการบริการ (X3)	0.331	0.077	4.289	0.000*
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (X4)	0.166	0.050	3.330	0.001*
F = 97.020    p = 0.000    AdjR <sup>2</sup> = 0.768				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า นวัตกรรมบริการ ด้านบุคลากร (X1) ด้านคุณภาพการบริการ (X3) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (X4) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการบริการที่เป็นเลิศโดยรวม (YSE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1, 3, 4

## อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

นวัตกรรมบริการ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการบริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการบริการที่เป็นเลิศโดยรวม เนื่องจากการบริการที่ดีจะสื่อออกมาจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการ นอกจากนี้การพัฒนารูปแบบการบริการแบบใหม่ให้ทันสมัยทางด้านความคิดหรือการกระทำใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น ต้องมีบุคลากรที่ดี มีใจรักการให้บริการ และมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร สิงห์ทองและทัตษกร ศรีสุข (2564: 159-172) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านที่มีผลมากที่สุดคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านที่รองลงมาคือความเชื่อถือว่าวางใจทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือว่าวางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อภิชัย สุทธาโรจน์ (2564: 20-31) พบว่า นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแล้วนั้น การพัฒนาบุคลากรที่ต้องมีหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับลูกค้าให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า ก็เป็นสิ่งจำเป็น ที่ต้องพัฒนาให้ทุกคนมี

แนวคิด ทักษะ ความรู้ความเข้าใจและทักษะของผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพการพัฒนาแนวทางการ รวมถึง เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559: 16) พบว่า หลายองค์การประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้เพราะการสร้างนวัตกรรม การ توقعการณ์รวบรวมความรู้ทางเทคโนโลยีและประสบการณ์ต่างๆ ในการสร้างสรรค์ และนำเสนอสิ่งแปลกใหม่ในสินค้าและบริการ รวมถึงการส่งมอบ ให้ถึงมือผู้ใช้บริการ ไม่เพียงแต่จะส่งผลดีต่อองค์การเท่านั้น แต่ยังทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเติบโตตามไปด้วย นวัตกรรมช่วยทำให้ผู้ประกอบการค่อยๆ ก้าวนำคู่แข่งออกไปทีละน้อย ซึ่งหากองค์การใดไม่สามารถคิดค้นนวัตกรรมได้ในขณะที่องค์การอื่นๆ มีการคิดค้น เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงกระบวนการดำเนินการต่างๆ อยู่ ตลอดเวลา จะทำให้เกิดความเสี่ยงต่อผลการดำเนินงานขององค์การได้ผู้ประกอบการจึงพยายามนำเอานวัตกรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ

## องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามควรให้ความสำคัญนวัตกรรมบริการ มีการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การให้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามควรให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นเลิศมีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนทำให้ผู้รับบริการชมและเกิดความพึงพอใจ จนบอกปากต่อปากส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งการสร้างการบริการที่เป็นเลิศนั้น วิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปีจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

## เอกสารอ้างอิง

- กมลทิพย์ ชลัษฐธรรมเนียม. (2556). การใช้ทุนทางสังคมเพื่อการดูแลสุขภาพชุมชน. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี*, 24(1), 66-72.
- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2564). *ข้อมูลบุคลากร*. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2564. จาก [www.pd.msu.ac.th](http://www.pd.msu.ac.th)
- ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). *นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ*. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(2), 13-24.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประภาพร สิงห์ทอง และทัศนาภร ศรีสุข. (2564). *การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษานักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์*. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(1), 159-172.
- ศิริวรรณ จุลทับและจินตนา ต้นสุวรรณนท์. (2558). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกของสถาบันอุดมศึกษา เขตภูมิภาคภาคใต้*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- อภิชัย สุทธาโรจน์. (2564). *การบริการสู่ความเป็นเลิศ*. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 2565. จาก [www.ssmcsolution.com](http://www.ssmcsolution.com).
- อวภาส ฉันทศาสตร์รัศมี. (2562). *สาเหตุการลดลงของจำนวนนักศึกษา และแนวทางเลือกในการปรับตัวของสถาบันอุดมศึกษา เอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2566. จาก [http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/ld1212-07-11-2019\\_10:36:09.pdf](http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/ld1212-07-11-2019_10:36:09.pdf).2562.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley&Son.
- Black, K. (2006). *Business Statistics: for Contemporary Decision Making*. 4<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley&Sons.
- Nunnally, J. C. (1987). *Psychometric Theory*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C., and Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

