ผลกระทบของการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Impact of learning and innovation in work on the quality of service of financial Scholars and Accounting at Mahasarakham University

จุฑาลักษณ์ สาโรจน์ รักจรรยา[1]
Jutaluck Sarose Rukchanya[1]

Received: 7 October, 2020 **Revised**: 22 December 2020 **Accepted**: 16 February 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เปรียบเทียบการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีความแตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีความแตกต่างกัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 33 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง ด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

2. การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านความใส่ใจในผลสำเร็จแตกต่างกัน นักวิชาการเงินและบัญชีที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน นักวิชาการเงินและบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านใส่ใจในความสำเร็จแตกต่างกัน นักวิชาการเงินและบัญชีที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านใส่ใจในความสำเร็จ ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อการปรับปรุงแตกต่างกัน

3. คุณภาพการให้บริการของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านความกระตือรือร้นแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน, คุณภาพในการให้บริการ, นักวิชาการเงินและบัญชี

[1] นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ กองกลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

[1] Finance and Accounting Specialists Klang and Ware Division Maha Sarakham University

Abstract

This study aims to 1) Study of learning and innovation in the workplace that affect the quality of service of financial and accounting scholars at MahaSarakham University 2) Compare Learning innovation in the workplace of financial and accounting scholars atMahasarakham University with Individuality 3) Compare the service quality of financial and accounting scholars at MahaSarakham University. The sample included a total of 109 finance and accounting experts of Mahasarakham University. Equal to 100 percent The research instrument included 33-item checklist questionnaires. The statistics implemented included percentage, mean ($\bar{X}$), and the standard deviation (S.D.) The research results were as follows

1. Learning innovation in work affects the quality of service of financial scholars. and Mahasarakham University's accounting for acceptance self improvement

2. Learning innovation in the work of financial and accounting scholars with (i) different genders (ii) different opinions on attentive care (iii) money and accounting scholars with different education (iv) differences in opinions on information technology skills (v) finance and accounting scholars with different positions all had different opinions about attaining success. Financial and accounting scholars with different incomes have opinions about the attentiveness of success. Open-minded for different improvements

3. Quality of service of finance and accounting scholars at Mahasarakham University with different education, income, and job titles have different enthusiasm opinions.

Keywords: learning, innovation in work, quality of service, financial and accounting scholars

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในทุกด้านอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ กระบวนการทำงานขององค์กร ต่าง ๆ ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานจากเดิมเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสภาพสังคมในปัจจุบัน การนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในระบบบริหารจัดการ มีส่วนช่วยให้การใช้ทรัพยากรการเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลทางด้านเศรษฐกิจ เป็นผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปฏิรูปตนเองเพื่อความอยู่รอด องค์กรที่เฉลียวฉลาดและสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจะกลายเป็นองค์กรผู้นำ องค์กรยุคนี้จึงต้องเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้เร็วยิ่งขึ้น ในอนาคตองค์กรแห่งการเรียนรู้เท่านั้นที่สามารถดำรงอยู่ได้ ส่วนองค์กรที่ไม่พัฒนาตนเองไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อาจจะทำให้ประสบผลสำเร็จได้อยาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรนั้นไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ (การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้. 2555: 9) ดังนั้นความรู้และการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ทั้งองค์กรและทุกระบบจะทำให้องค์กรไม่เพียงแค่อยู่รอด แต่ความรู้และการเรียนรู้นั้นจะกลายเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร ทำให้องค์กรเกิดความคิด

สร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ได้อย่างไม่หยุดยั้ง สามารถประยุกต์ใช้ตอบสนองความต้องการและสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้าได้รวดเร็วจนคู่แข่งขันตามไม่ทัน สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยองค์กรใดสามารถสร้างและพัฒนานวัตกรรมได้ก่อน ได้ดีกว่าย่อมจะทำให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศได้

การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน (Learning Innovation in work) เป็นกระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิดใหม่ๆ การเรียนรู้ได้จากการได้ยินการสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยีและการผลิต การเรียนรู้ การจัดการความรู้ และการใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่ เพื่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการกำเนิดผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการผลิตใหม่ การปรับปรุงเทคโนโลยี การแพร่กระจายเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์และเกิดผลพวงทางเศรษฐกิจ (ธนาคารออมสิน. 2556: เว็บไซต์) ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ ได้รังสรรค์สิ่งใหม่ๆ ออกมาในโลกอยู่ตลอดเวลาเราเรียกสิ่งใหม่ๆ นี้ว่านวัตกรรม นวัตกรรมการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้จะต้องอาศัย “วิถีคิด” ที่ออกนอกกรอบเดิมพอสมควรจะต้องพลิกกระบวนทัศน์ ที่มีอยู่เดิมเกี่ยวกับการเรียนรู้เสียใหม่การเรียนรู้ภายใต้กระบวนทัศน์ใหม่จะสร้างมุมมองเป็นองค์รวม (ประพนธ์ ผาสุกยืด. 2557: 19) นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะและประสบการณ์ และการจัดการมาพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่และบริการใหม่เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ (สุวิทย์ เมษินทรีย์. 2548: เว็บไซต์)

คุณภาพของการบริการ Service Quality ในปัจจุบันเป็นการสร้างคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างผลลัพธ์จากกการบริการที่ดีให้ได้รับความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2548: 32) การเสนองานบริการที่มีคุณภาพ เป็นกลไกอย่างหนึ่งในการเพิ่มคุณค่า ให้งานบริการ องค์กรบริการที่นำการจัดการคุณภาพโดยรวม มาใช้จะพยายามปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและใช้คุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญ ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารทุกคนและพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับจะต้องมีความมุ่งมั่นในการเสนองานที่มีคุณภาพ มีการใช้เครื่องมือต่างๆ ในการแก้ปัญหาจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ผู้รับบริการจะประเมินบริการที่ได้รับด้วยการวัดคุณภาพของบริการจากพนักงานที่เป็นตัวแทนองค์กรที่ให้บริการ นั้นๆ การวัดคุณภาพนี้เป็นหัวใจสำคัญที่จะเอาชนะคู่แข่งขัน คุณภาพการให้บริการนี้มีความแตกต่างกันในหลายส่วนหลายขั้นตอนของการผลิตบริการที่ผู้บริหารต้องควบคุมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น (สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2547: 43)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของ การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมุ่งศึกษาว่าการการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการสร้างและพัฒนาคุณภาพการให้บริการกับบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้นวัตกรรมด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปเป็นข้อ

สนเทศในการบริหารจัดการ การกำหนดกลยุทธ์ การกำหนดนโยบาย และการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อเปรียบเทียบการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัย จำนวน 109 คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็น ร้อยละ 100 สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. กลุ่มข้าราชการ จำนวน 7 คน ตอบแบบสอบจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 100

2. กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 73 คน ตอบแบบสอบจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3. กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 32 คน ตอบแบบสอบจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่างและส่ง Online ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และใช้กรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาด้าน 1) การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านการเปิดใจรับฟัง จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านความใฝ่รู้ จำนวน 4 ข้อ 4) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 12 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหา 1) ด้านลักษณะของการบริการ จำนวน 3 ข้อ 2) ด้านความไว้วางใจ จำนวน 3 ข้อ 3) ด้านความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ข้อ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 3 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานและคุณภาพการให้บริการจาก เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. นำแบบสอบถามที่สร้างตามกรอบแนวความคิดพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหางานวิจัย

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-Total โดยมีอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.256-0.891

3.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้าน (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.863

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยการหาค่าเฉลี่ย

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test, F-test (ANOVA และMANOA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของนักวิชาการเงินและบัญชี

1.1 จำนวนนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 109 คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็น ร้อยละ 100

1.2 ประเภทของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกเป็นกลุ่มข้าราชการ จำนวน 7 คน ตอบแบบสอบจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 73 คน ตอบแบบสอบจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 32 คน ตอบแบบสอบจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

1.3 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.40 อายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.30 ตำแหน่งงานพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 69.20 รายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 คิดเป็นร้อยละ 51.60

2. ผลการศึกษาผลกระทบการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง ด้านการใส่ใจในความสำเร็จ ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ และด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านความกระตือรือร้น ด้านลักษณะของการให้บริการ ด้านความเชี่ยวชาญ ด้านความน่าเชื่อถือ

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.3.1 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.2 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักวิชาการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จมากกว่า นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.3 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่า นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.4 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งงานพนักงานมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่า นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งงานข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.5 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 -30,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง มากกว่า นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.1 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.4 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความกระตือรือร้น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งงานลูกจ้างชั่วคราว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความกระตือรือร้น มากกว่า นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งงานข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.363-0.761 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวม (y) ได้ ดังนี้

$$y = 2.672 + 0.016X_1 + 0.037X_2 + 0.155X_3 + 0.233X_4 + \Sigma$$

ซึ่งจากสมการที่ได้นี้ สามารถพยากรณ์ค่าปัจจัยในการทำวิจัยโดยรวม (y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยจูงใจแต่ละด้านกับตัวแปรตามปัจจัยในการทำวิจัยโดยรวม (y) พบว่า การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (X4) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม (y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 4 สำหรับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ (X_1) ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง (X_2) และด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ (X_3) ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ (y) เมื่อนำการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (X_4) ไปสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ (y) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.267 โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$y = 3.133 + 0.342 (X_4) + \Sigma$$

อภิปรายผล

1. นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อการปรับปรุง ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานเป็นการเรียนรู้ที่จะนำเอาความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ มาพัฒนาเพื่อใช้ในการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ นิภา วิริยะพิพัฒน์ (2559: 52) พบว่า กลยุทธ์สำคัญที่พนักงานพบว่าสามารถพัฒนาคุณภาพองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง คือ การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนตื่นตัวที่จะ

เรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองและขององค์กร โดยรวมได้ องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นวิธีเดียวที่ช่วยให้พนักงานเรียนรู้ได้เร็วกว่าคู่แข่งขันสามารถช่วงชิงโอกาสใหม่ๆ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันดังนั้นจึงควรจัดรูปแบบสำนักงานที่เรียกว่า Mobile Office ซึ่งจะเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้แก่พนักงานทุกระดับ Mobile Office เป็นรูปแบบสำนักงานเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาตนเอง ทีมงานและองค์กรไปพร้อมกัน

2. นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะของการบริการ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเชี่ยวชาญ ด้านความน่าเชื่อถือ เนื่องจาก คุณภาพในการบริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เป็นเงื่อนไขของการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้ว่า สิ่งที่ได้รับนั้นทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2557: 140) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความสัมพันธ์ของเป้าหมายและจุดมุ่งหมาย ซึ่งธุรกิจใช้อยู่และวิธีการซึ่งแสวงหาเป้าหมาย ซึ่งสามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือเป็นคุณค่าที่เหนือกว่าในการแข่งขันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มากกว่าคู่แข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติยา คำสวาสดิ์ (2553: 110) พบว่า การบริการที่เป็นเลิศ ด้านการออกแบบบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน การบริการที่เป็นเลิศ ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ และด้านการจัดการข้อร้องเรียน ควรนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบริการให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยสามารถนำไปใช้ในการการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพสูงมากยิ่งขึ้น

3. นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ แตกต่างกัน เนื่องจากการบ่งบอกถึงความรู้ความสามารถ ทักษะและเจตคติ ที่เกิดจากการประกอบอาชีพ การทำงานที่สะท้อนถึงกระบวนการทำงานและการพัฒนาอาชีพการฝึกอาชีพ การแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากการดำรงชีวิตและศึกษาเรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ ดังนั้นองค์กรควรจะนำเอากลยุทธ์การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน มาประยุกต์ใช้กับองค์กรเพื่อความอยู่รอดขององค์กร และสามารถแข่งขันในธุรกิจได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญสิทธิ์ (2536: 109) พบว่า กระบวนการนวัตกรรมจะเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานและการรวบรวมข้อมูลทางเทคโนโลยีและการตลาด เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการเกิดความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ต่อจากนั้นจะเป็นการทดสอบความเป็นไปได้ของแนวคิดดังกล่าว แล้วจึงนำไปพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จำเป็น หลังจากผลิตภัณฑ์ต้นแบบเสร็จสมบูรณ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จของนวัตกรรมมีดังนี้ คือ กลุ่มพนักงานระดับสูง กลุ่มข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร กลุ่มด้านการตลาดและกลุ่มคุณภาพและความกระตือรือร้นของสมาชิกในองค์กร การปรับตัวในระยะสั้น ความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องระหว่างเทคโนโลยีผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีการผลิตจะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและความสามารถขององค์กรในการนวัตกรรม

เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และการปรับตัวในระยะยาวส่วนประกอบปัจจัยการผลิตและผลิตภัณฑ์ที่องค์กรอาจจะต้องการในอนาคตจะเป็นผลมาจากนวัตกรรมบางอย่างในปัจจุบัน

4. นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะการดำเนินงานและวัฒนะธรรมในการทำงาน จะเป็นแนวทางกำหนดวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานขององค์กร และยังเป็นตัวกำหนดแนวการปฏิบัติงานเพื่อการวางแผนการดำเนินงานต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของศิโรจน์ ผลพันธิน (2550: 17-19) กล่าวว่า นวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กร เป็นการจัดการแบบใหม่ๆ ที่มีลักษณะโดดเด่นของการทำงานเป็นที่ยอมรับขององค์กรและปฏิบัติตามการตัดสินใจในภาพรวมขององค์กร ส่งผลทำให้องค์กรมีวินัยและสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันทำให้การทำงานมีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมาย

5. นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุงเนื่องจากการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านความใฝ่รู้ การกระตือรือร้นในการเปิดรับการเรียนรู้ ข้อมูลหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ สามารถผสมผสานการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการธุรกิจ รวมถึงยินดีที่จะแนะนำถ่ายทอดความรู้ที่ได้ค้นคว้าให้แก่เพื่อนร่วมงานเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองและผู้อื่น การทำงานของพนักงานที่ให้ความใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการเป็นการจูงใจให้ผู้รับบริการทำให้การบริการของพนักงานเกิดความไว้วางใจเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ผุดผ่อง ตรีบุบผา (2548: 115) พบว่า 1) การรับรู้คุณภาพของการบริการของธุรกิจบริการที่มีลักษณะจับต้องได้และก่อให้เกิดผลโดยตรงกับทรัพย์สินของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับธุรกิจบริการที่มีลักษณะที่จับต้องไม่ได้ก่อให้เกิดผลด้านจิตใจและจับต้องไม่ได้ก่อให้เกิดผลโดยตรงกับทรัพย์สิน 2) ความจงรักภักดีต่อการบริการของผู้บริโภคในธุรกิจบริการที่มีลักษณะที่จับต้องไม่ได้และก่อให้เกิดผลด้านจิตใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ ความจงรักภักดีของธุรกิจบริการที่สามารถจับต้องได้และก่อให้เกิดผลโดยตรงกับร่างกายของบุคคล ธุรกิจที่จับต้องได้และก่อให้เกิดผลโดยตรงต่อทรัพย์สิน และธุรกิจบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้และก่อให้เกิดผลโดยตรงกับทรัพย์สิน 3) การรับรู้คุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกธุรกิจบริการ

6. นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ด้านความกระตือรือร้น เนื่องจากการกระตือรือร้นจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติของตนเองและผู้อื่น รวมถึงวิธีการกระบวนการดำเนินงานต่างๆ รอบตัวดีขึ้นและทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น สอดคล้องแนวคิดของ กิติยา คำสวาสดิ์ (2553: 110) พบว่า การบริการที่เป็นเลิศ ด้านการออกแบบบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน การบริการที่เป็นเลิศด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ และด้านการจัดการข้อร้องเรียน ควรนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนา

ความรู้ความสามารถด้านการบริการให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยสามารถนำไปใช้ในการการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพสูงมากยิ่งขึ้น

การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงาน ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ คุณภาพการให้บริการโดยรวม คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะของการบริหาร ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเชี่ยวชาญ และด้านความน่าเชื่อถือ เนื่องจาก การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการเรียนรู้ ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้โปรแกรมพื้นฐานทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งติดตามเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของจีรพันธุ์ คำโสภา (2544: 103) พบว่า ทัศนคติการเป็นผู้ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริการและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมบริการด้านการสื่อสารในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารด้วยความชัดเจนสุภาพ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ด้านการวิเคราะห์ความต้องการของผู้มารับบริการ ด้านการมีวิจารณญาณรู้จักกาลเทศะโดยทัศนคติในการเป็นผู้ให้บริการในด้านการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมบริการด้านการสื่อสารในด้านการเอาใจใส่สูงสุดและทัศนคติในการเป็นผู้ให้บริการในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธภาพด้านการเป็นผู้ฟังที่ดีสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขาถีนานนท์ อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือด้านพนักงานให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านธุรกิจเงินฝาก-ออม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานในด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการของตนเองในการทำงาน รวมถึงวิธีการการดำเนินงานต่างๆ ในทุกด้านให้ดีมากยิ่งขึ้น

1.2 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานในด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง เพื่อเป็นการเปิดใจรับฟังแนวคิด มุมมองใหม่ เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น นำคำวิจารณ์ หรือความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ไปใช้ปรับปรุงพฤติกรรมของตนเอง หรือวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3. นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานในด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ เพื่อเป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีหน่วยงาน เลือกทางเลือกที่จะสร้างผลสำเร็จสูงสุดให้แก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

1.4. นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรให้ความสำคัญกับ

การเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความรู้ ความเข้าใจ และสามารถประยุกต์ใช้โปรแกรมพื้นฐานทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งติดตามเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 นักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรนำหลักการปฏิบัติที่หลากหลายมาใช้ในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสร้างคุณภาพการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มอื่นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการดำเนินงานอันจะส่งผลต่อการพัฒนาหน่วยงานในรูปแบบอื่นๆ ต่อไป

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ผลกระทบของการเรียนรู้นวัตกรรมในการทำงานเปรียบเทียบตัวแปรกลุ่มอื่นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการดำเนินงานอันจะส่งผลต่อการหน่วยงานในรูปแบบอื่นๆ ต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง

2.4 ควรมีการปรับวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามเชิงลึก (Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.5 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดกรอบแนวคิดที่มีตัวแปรแทรกที่อาจมีคุณภาพการให้บริการ ฉะนั้นในการวิจัยในอนาคตจึงควรมีการกำหนดตัวแปรแทรกอื่นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยในครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการส่งเสริมจากมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่สนับสนุนทุนวิจัยในส่วนของงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.มลฤดี เชาวรัตน์ รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและพัฒนา ดร.ฐิติศักดิ์ เวชกามา หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ คณะวัฒนธรรมศาสตร์ และนายจักริน เพรชสังหาร ผู้อำนวยการกองคลังและพัสดุ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

กิติยา คำสวาสดิ์. (2553). *ผลกระทบของการบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย บธบ.* มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2544). *การจัดการและการพัฒนาองค์การ.* ขอนแก่น: ภาควิชาสังคมศาสตร์,

จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2546). “นวัตกรรมและการสร้างภูปัญญาไทยให้ยั่งยืน,” *นักบริหาร. 23*(1): 16 ; 1 มกราคม - มีนาคม.

จุฑาลักษณ์ สาโรจน์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการองค์กับประสิทธิภาพการทำงานต่อภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย บธบ*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จุฑามาศ จันเปล่ง. (2553). *ผลกระทบของนวัตกรรมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. บธบ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จินตนา บุญบงการ และณัฏฐพันธ์ เขจรพันทน์. (2545). *การจัดการเชิงกลยุทธ์: Strategic Management*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฏฐิรา รัตนชาญพิชัย. (2544). *ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ*. การค้นคว้าแบบอิสระ กศ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ผู้จัดการรายสัปดาห์. (2547). *กะเทาะแก่น '25/7' Innovation ทุกลมหายใจเข้าออกคือนวตกรรม*. 17 ธันวาคม 2547.

พอร์เตอร์, ไมเคิล อี. (2545). *Competitive Strategy ยุทธวิธีการแข่งขัน*. แปลโดย สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด (มหาชน).

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2548). *หลักสูตรการจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร*. <http: //www.nia.or.th/imes/imes_information.htm > 18 มิถุนายน 2548.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2541). *นวัตกรรม: กุญแจสู่ความสำเร็จของประเทศไทยในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2548). *Integrated Innovation*. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน, 2555 จาก http: //www.tiger.co.th/intergrated.phd