# ผลกระทบของนวัตกรรมบริการต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในบริบทอุดมศึกษา

สมฤทัย น้ำทิพย์[1] อรพรรณ คงมาลัย[2*] และ อัญณิฐา ดิษฐานนท์[2]

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และเสนอแนวทางการพัฒนาประเด็นเชิงกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมบริการของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถการแข่งขันของสถาบันการศึกษา งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วยการทบทวนวรรณกรรม และการศึกษาเชิงประจักษ์ ดำเนินการเก็บรวมรวมข้อมูลผ่านการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรม ใน 5 มหาวิทยาลัยชั้นนำ และได้รับแบบสอบถามกลับมา และมีความสมบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 302 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.03 ของแบบสอบถามทั้งหมด ทั้งนี้ ใช้เทคนิคTการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสถาบันมีอิทธิพลเชิงบวก โดยมีค่าน้ำหนักสัมพันธ์ เท่ากับ 0.625*** ซึ่งสามารถอธิบายถึงผลกระทบของนวัตกรรมบริการที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาได้ ร้อยละ 39 ($R^2$ = .39) ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ประกอบด้วย นวัตกรรมองค์กรทางสังคม นวัตกรรมหลักสูตร นวัตกรรมการบริการนักศึกษา นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ นวัตกรรมเทคโนโลยี และ นวัตกรรมเครือข่ายงานวิจัย ตามลำดับ ดังนั้นสถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเด็นเชิงกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมบริการเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในสถาบันอุดมศึกษา

**คำสำคัญ:** ผลกระทบนวัตกรรมบริการ, ความพึงพอใจของนักศึกษา, อุดมศึกษา

[1] นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

[2] อาจารย์ สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

[*] ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. 0-2623-5055 อีเมล: orapan@citu.tu.ac.th

Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Vol. 6, No. 1, January - June 2015

# The Impact of Service Innovation on Student Satisfaction in the Higher Education Context

Somruthai Namtip[1] Orapan Khongmalai[2*] and Anyanitha Distanont[2]

**Abstract**

The purpose of this research aimed to study the impact of service innovation on student satisfaction in the context of higher education in major of technology and innovation and to propose guideline for develop the strategic issues in service innovation in order to enhance in effectiveness and competitiveness in higher education. This research is conducted in the quantitative manner. The methodology consists of literature and empirical studies. The data used in this research was derived from questionnaire survey conducted with postgraduate students studying of technology and innovation faculty of top five Universities. A total of 302 responses were received (78.03 percent). The collected data was analyzed by using exploratory factor analysis and structure equation modeling analysis. The findings indicate that the relationship between service innovation and the student is satisfaction to university is positively influenced by Beta amount 0.625, which is able to explain the impact of service innovation on the student's satisfaction amounting to 39 percent ($R^2$ = .39). The sequences of service innovation are composed social - organisational innovation, curriculum innovation, student care innovation, business model innovation, technology innovation and research network innovation. Therefore, the institutes should focus on develop strategic issues in service innovation in order to enhance effective and competitive advantage of higher education.

**Keywords:** Impact of Service Innovation, Student Satisfaction, Higher Education

[1] Management Technology Student in Master Degree of College of Innovation, Thammasat University

[2] Management Technology Professor in College of Innovation, Thammasat University

[*] Corresponding Author Tel: 0-2623-5055 E-mail: orapan@citu.tu.ac.th