

ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน
วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

FACTORS PREDICTING SERVICE - MINDED BEHAVIOR OF SUPPORT STAFFS,
PRAPOKKLAO NURSING COLLEGE, CHANTHABURI

ชมพู่ เนินหาต¹ ดาราวรรณ รongเมื่อง² ปาลีรัญญ์ ฐาสีรสวัสดิ์³ และนุชนาท ประภาศ⁴
Chompoo Nernhad¹, Daravan Rongmuang², Paleerun Thasirasawad³, and Nutchanat Prakas⁴

¹ศิลปศาสตรบัณฑิต (การบัญชี) ฝายวิจัยและบริการวิชาการ วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี
²ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี
³พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี
⁴พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี
E-mail: chompoo1@pnc.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน และศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี เก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2560 จำนวน 68 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบประเมินทัศนคติต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ และพฤติกรรมจิตบริการ แบบสอบถามมีค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 0.78 และความเชื่อมั่นของครอนบาค 0.73 - 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณาสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมจิตบริการ ($r = 0.577$ และ $r = 0.351$, $p < 0.01$ ตามลำดับ) ส่วนทัศนคติต่องานบริการ และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และร่วมกันทำนายได้ ร้อยละ 37.9 ($R^2 = 0.379$, $p < 0.001$)

คำสำคัญ

พฤติกรรมจิตบริการ บุคลากรสายสนับสนุน แรงจูงใจในการทำงาน ทัศนคติต่องานบริการ

ABSTRACT

This research aims to study the relationship between attitudes toward service, acceptance of differences among individuals, motivation to work, knowledge of working with service mind, and service mind behavior of support staff, and to study predictive factors influencing the service mind behavior of support staff at Phrapokklao Nursing College, Chanthaburi. The data was collected from 68 support staff who work in the academic year 2560 at Phrapokklao Nursing College. The research instruments composed of the demographic information form, attitude towards service, acceptance of differences among individuals, motivation to work, knowledge of working with service mind, and service mind behavior questionnaires. The content validity index of the questionnaire was 0.78 and Cronbach's alpha was 0.73-0.95. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson's product moment correlation, and multiple linear regression. The research found that acceptance of differences among individuals, and motivation to work has a high positive relationship with service mind behavior ($r = 0.577$ and $r = 0.351$, $p < 0.01$, respectively). On the other hand, there was no relationship between attitude towards service, knowledge of working with service mind, and service mind behavior. The acceptance of differences among individuals and motivation to work were significant factors predicting service mind behavior of support staff and were able to predict 37.9 percent ($R^2 = 0.379$, $p < 0.001$).

Keywords

Service Behavior, Support Staffs, Working Motivation, Attitude towards Service

ความสำคัญของปัญหา

บุคลากรสายสนับสนุน คือ บุคลากรที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรสายวิชาการ ด้านธุรการ การให้บริการต่าง ๆ การประสานงานในการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการหรืองานด้านอื่น ๆ ตามพันธกิจองค์กร รวมถึงช่วยในการดูแลความสะอาดเรียบร้อยอาคารสถานที่

สำหรับการศึกษาคั้งนี้บุคลากรสายสนับสนุน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรภายใน และให้บริการกับบุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามสายงานบางสายงานให้บริการบุคลากรภายในเป็นส่วนใหญ่ เช่น งานห้องสมุด บางสายงานให้บริการบุคคลภายนอกเป็นส่วนใหญ่ เช่น งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยทั้งหมดมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กรประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ คือ ผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง การมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ความมีเมตตาจิต ความรู้ ความสุภาพ ความซื่อสัตย์ และความเสมอภาคในการให้บริการ คือ ลักษณะที่เหมาะสมในการ

ให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (Torpie, 2014) ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมจิตบริการ และเป็นกลยุทธ์การให้บริการที่สำคัญ ทุกองค์กรต้องตื่นตัว สร้างสรรค์วิธีการและเทคนิคการให้บริการและกลยุทธ์ใหม่ ๆ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรตระหนักว่าพฤติกรรมจิตบริการเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริการและเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ให้บริการทุกคน (กิตติพร เนาว์สุวรรณ และคณะ, 2559)

จิตบริการ (Service mind หรือ Public service mind) เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และพฤติกรรมจิตบริการ คือ การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการซึ่งแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม การให้บริการที่ดีส่งผลให้เกิดความชื่นชมต่อตัวผู้ให้บริการและองค์กร ดังนั้นการให้บริการที่ดีจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ, 2558) จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า พฤติกรรมการบริการของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการประกอบด้วย การให้บริการล่าช้า การตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการที่ล่าช้า ความไม่เสมอภาคของการให้บริการ และขาดการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ ตลอดจนการใช้วาจาและท่าทางที่ไม่สุภาพ โดยบุคลากรทั้งหมดมีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แต่ไม่มีความพยายามในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Vongsarayankura, 2014)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกับพฤติกรรมจิตบริการของบุคคล การเสริมสร้างและคงอยู่ของพฤติกรรมจิตบริการ พบว่า ความรู้ในการให้บริการ การส่งเสริมจากองค์กร และทัศนคติต่อจิตบริการ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมบริการของพนักงานได้ การที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการย่อมเกิดการทำงานด้วยความเต็มใจ มีพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการที่ดี เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด (อริสรา อินทรขุนทด และคณะ, 2557) สอดคล้องกับการศึกษาของ มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ (2558) ที่พบว่า การมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยจูงใจที่เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่ บรรยากาศองค์กร การมีส่วนร่วม ทำให้คนชอบและรักงาน และการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการของผู้ให้บริการทั้งสิ้น (กิตติพร เนาว์สุวรรณ และคณะ, 2559)

วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี เป็นสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาพยาบาล มีบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งที่เป็นตำแหน่งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และผู้รับจ้างเหมาบริการ ซึ่งต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นการที่บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมบริการที่ดีจึงมีความสำคัญจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการสนับสนุนพันธกิจในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัย โดยแบบประเมินออนไลน์ในปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประเมินโดยอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรพบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณารายชื่อรวมถึงข้อเสนอแนะจากแบบประเมิน พบว่า ยังมีปัญหาความไม่สะดวกจากขั้นตอนที่เป็นการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ การให้ข้อมูลล่าช้าไม่ทั่วถึง การบริการล่าช้าไม่ทันต่อการ

ใช้งาน ระยะเวลาเปิดให้บริการไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการแจ้งขั้นตอนหรือระบบการทำงานที่ชัดเจนให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ผู้ให้บริการแสดงความหงุดหงิดเมื่อรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียน เป็นต้น แต่ก็มีบางหน่วยงานที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามพันธกิจอยู่ในระดับดี อาจารย์พึงพอใจการอำนวยความสะดวกของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ช่วยเหลืออาจารย์ ทำให้อาจารย์มีความสะดวกในการทำงานมากขึ้น จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ด้านการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ด้านการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน และนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรด้านพฤติกรรมจิตบริการในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งปรับปรุงการให้บริการต่อไป

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงานและความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี หรือไม่ อย่างไร
2. การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงานและความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี หรือไม่ อย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

1. การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี
2. การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรีได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการกับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1) รูปแบบการวิจัย

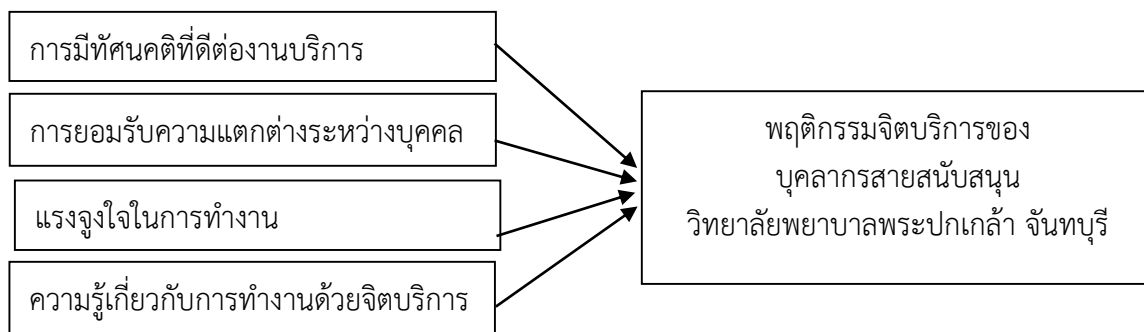
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบหาความสัมพันธ์เชิงทำนาย (Predictive correlation research design) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาเดียว (Cross sectional study)

2) ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการศึกษาใน บุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี จำนวน 71 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรต้น จำนวน 4 ตัว ได้แก่ ทัศนคติต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ และตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

3) กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดยหากบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการแล้ว จะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมจิตบริการที่ดี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ปีการศึกษา 2560 จำนวน 71 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้บุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ทั้งหมด ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 96 ของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

5) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะการจ้างงาน สถานการณ์ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี เงินเดือนที่ได้รับ เพียงพอหรือไม่ เพียงพอต่อการใช้จ่าย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการจิตบริการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมจิตบริการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากน้อยที่สุด (1 คะแนน) ถึงมากที่สุด (5 คะแนน)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่องานบริการ จำนวน 13 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราประมาณค่า 3 ระดับ คือ เห็นด้วย (3 คะแนน) ไม่แน่ใจ (2 คะแนน) ไม่เห็นด้วย (1 คะแนน) เป็นข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 7 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล จำนวน 9 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากน้อยที่สุด (1 คะแนน) ถึงมากที่สุด (5 คะแนน)

ตอนที่ 5 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากน้อยที่สุด (1 คะแนน) ถึงมากที่สุด (5 คะแนน)

ตอนที่ 6 แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ จำนวน 13 ข้อ ลักษณะคำตอบแบบถูกผิด เป็นข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 1 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 12 ข้อ

6) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดที่สร้างขึ้นไปหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำมาปรับแก้ตามคำแนะนำ มีค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity index: CVI) เท่ากับ 0.78

2. การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรในวิทยาลัยพยาบาลแห่งหนึ่งที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's alpha) พบว่า แบบสอบถามพฤติกรรมการจิตบริการ แบบสอบถามทัศนคติต่องานบริการ แบบสอบถามการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน และแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ มีค่าความเชื่อมั่น 0.95, 0.72, 0.7, 0.83 และ 0.73 ตามลำดับ

7) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน จังหวัดจันทบุรี เอกสารรับรองเลขที่ CTIREC 002 ผู้วิจัยดำเนินการชี้แจงโครงการวิจัย วัตถุประสงค์ และกิจกรรมการดำเนินการวิจัย ชี้แจงการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง หากสมัครใจเข้าร่วมโครงการ ให้ลงนามในใบยินยอมเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม

และให้กลุ่มตัวอย่างกลับไปตอบที่บ้าน หลังจากนั้นนัดหมายเพื่อส่งแบบสอบถามกลับคืนในอีกสัปดาห์ถัดไป ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 68 คน ไม่ตอบ 3 คน

8) การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการกับพฤติกรรมการบริการ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ได้แก่ การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน (ร้อยละ 70.6) มีอายุเฉลี่ย 42.29 ปี มีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 42 คน (ร้อยละ 61.8) มากกว่าหนึ่งในสามเป็นจำจ้างเหมาบริการ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 44.1) ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 63 คน (ร้อยละ 92.6) หนึ่งในสี่ปฏิบัติงานด้านธุรการ ได้แก่ การเงิน บัญชี พัสดุ การเจ้าหน้าที่ สารบรรณ การบริหารเอกสาร และจัดการข้อมูล จำนวน 18 คน (ร้อยละ 26.5) รองลงมาคือ งานทำความสะอาด/อาคารสถานที่ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 23.5) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 10 คน (ร้อยละ 14.7) มากกว่าครึ่งจบการศึกษานต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 58.8) รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 38.2) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 2.9) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรีเฉลี่ย 12.69 ปี ได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 13,370.62 บาท ได้รับเงินเดือนไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายมากที่สุด จำนวน 42 คน (ร้อยละ 38.2)

2. ทัศนคติต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ และพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้พฤติกรรมการบริการของตนเองในบุคลากรสายสนับสนุน อยู่ในระดับสูง (Mean = 4.16 ± 0.47) ทัศนคติต่องานบริการ อยู่ในระดับดี (Mean = 2.36 ± 0.23) การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.97 ± 0.52) แรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.44 ± 0.48) และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 5.69 ± 2.97) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ของทัศนคติต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ และพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

ตัวแปร	คะแนนเต็ม	Mean	SD	ระดับ
การรับรู้พฤติกรรมจิตบริการของตนเองในบุคลากรสายสนับสนุน	5	4.16	.47	สูง
ทัศนคติต่องานบริการ	3	2.36	.23	ดี
การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	5	3.97	.52	มาก
แรงจูงใจในการทำงาน	5	3.44	.48	ปานกลาง
ความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ	11	5.69	2.97	ปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ของการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน และการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ($r = 0.351$ และ $r = 0.577$, $p < 0.01$ ตามลำดับ) ส่วนทัศนคติต่องานบริการและความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

ตัวแปร	พฤติกรรมจิตบริการ	
	r	p-value
การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	-0.052	0.673
การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	0.577**	0.001
แรงจูงใจในการทำงาน	0.351**	0.003
ความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ	0.048	0.698

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

จากการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี พบว่า ตัวแปรที่ศึกษาสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ได้ร้อยละ 37.9 ($R^2 = 0.379$, $F = 19.835$, $p < 0.001$) ซึ่งตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ประกอบด้วย การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ($\beta = 0.522$, $p < 0.001$) และแรงจูงใจในการทำงาน ($\beta = 0.222$, $p = 0.031$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

ตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์)	b	β	t	p-value
การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	0.473	0.522	5.171	0.001
แรงจูงใจในการทำงาน	0.218	0.222	2.203	0.031
ค่าคงที่ (Constant)	1.531		3.525	0.001

$R = 0.616$, $R^2 = 0.379$, $F = 19.835$, $P < 0.001$

จากตารางที่ 3 สามารถเขียนสมการถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน (Standardized Regression Equation) ได้ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี}} = 0.522 (Z_{\text{การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล}}) + .222 (Z_{\text{แรงจูงใจในการทำงาน}})$$

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ความสัมพันธ์ของการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ครั้งนี้ พบว่า การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี แต่การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 ทัศนคติต่องานบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี โดยทัศนคติต่องานบริการที่ศึกษาคำนี้

ประกอบด้วย ทักษะคิดต่อบรรยากาศในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการส่งเสริมจากองค์กร และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า การที่บุคลากรในองค์กรจะเกิดทัศนคติที่ดีต่องานบริการอาจจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของแนวคิดแนวปฏิบัติ พันธกิจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติและผู้รับบริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ เป็นบุคลากรของหน่วยงานราชการ ให้บริการดีหรือไม่ดีก็ได้ส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการมากนัก ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลภายในที่คุ้นเคยกันดี ทำให้ทัศนคติต่องานบริการของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการซึ่งมีความแตกต่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มุ่งทำผลกำไรจากธุรกิจให้บริการ หากให้บริการไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร และแตกต่างจากผลการวิจัยของ มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ (2558) ที่ทำการศึกษาในพยาบาลที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล ในกรุงเทพฯ ที่พบว่า จิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลในโรงพยาบาล ซึ่งสามารถอธิบายได้จากความแตกต่างของลักษณะงานบริการ และผู้รับบริการ

1.2 การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี โดยการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ความแตกต่างจากพื้นฐานครอบครัว ความแตกต่างจากประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ ความแตกต่างจากสถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ความเชื่อส่วนบุคคล เพศ อายุและระดับการศึกษา ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลยอมรับได้ว่า สภาพแวดล้อมพื้นฐานครอบครัว สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับนั้น ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทั้งบุคลิกภาพ และการแสดงพฤติกรรม การให้บริการแบบเดียวกันอาจมีทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เนื่องจากความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่แตกต่างกัน ดังนั้นหากผู้ให้บริการคำนึงถึงและยอมรับเงื่อนไขของความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ ก็จะสามารถให้บริการที่ดีที่สุดสำหรับผู้รับบริการทุกคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติพร เนาวิสุวรรณ์ และคณะ (2559) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมจิตบริการสูงสุด

1.3 แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคคลเกิดความรู้สึกทุ่มเท เสียสละ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร (กมลพร กัลยาณมิตร, 2552) แรงจูงใจในการทำงานที่ศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย การได้รับเงินเดือนที่และสวัสดิการที่เหมาะสม การมีอุปกรณ์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการทำงาน การมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อปรับปรุงการทำงานที่รับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการขององค์กร การได้รับความไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานสำคัญ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อริสรา อินทรขุนทด และคณะ (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ (2558) ที่พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านรายได้ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับ

การยอมรับนับถือ แรงจูงใจด้านความก้าวหน้า และแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการ

1.4 ความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตบริการ ของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ซึ่งความรู้ที่วัดในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ความหมาย ความสำคัญ พฤติกรรมการแสดงออกและหลักการทำงานด้วยจิตบริการ ความไม่เป็นไปตามสมมติฐานนี้อาจเพราะกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการ โดยส่วนใหญ่ให้บริการสำหรับบุคคลภายใน ซึ่งปฏิบัติงานร่วมกันมานาน รู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังกับการบริการที่ดีมากนัก ผู้ให้บริการจึงไม่เห็นความสำคัญของพฤติกรรมจิตบริการ ซึ่งจากการศึกษาของ Vongsarayankura (2014) พบว่า การให้บริการของบุคลากรภาครัฐมีความล่าช้า ทั้งการตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการ มีความไม่เสมอภาคของการให้บริการ และขาดการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ทุกคนก็มีการปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนด แต่ขาดการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

2. ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี พบว่า การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และแรงจูงใจในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ได้ร้อยละ 37.9 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลสูงสุด ส่วนปัจจัยด้านการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการไม่มีผลต่อพฤติกรรมจิตบริการ สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

2.1 ทัศนคติต่องานบริการ ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรีได้ ถึงแม้ว่าทัศนคติต่องานบริการของบุคลากรสายสนับสนุนจะอยู่ในระดับดี และพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุนก็อยู่ในระดับสูง และจากการทบทวนวรรณกรรมที่ พบว่า เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกรักชอบและรู้สึกดีกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเกิดทัศนคติทางบวกกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะเกิดแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมทางบวกในทางที่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของ มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ (2558) ที่พบว่า จิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลในโรงพยาบาล ทั้งนี้ อาจเนื่องจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ความแตกต่างขององค์กร ความแตกต่างของลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความแตกต่างของผลกระทบที่ได้รับจากพฤติกรรมบริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นคนกันเอง โดยพฤติกรรมบริการไม่ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้รับบริการ อาจเป็นเพียงความรู้สึกไม่พอใจหรือไม่ประทับใจในการให้บริการเท่านั้น ดังนั้นทัศนคติต่องานบริการของกลุ่มตัวอย่างนี้จึงมีความแตกต่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่ทำผลกำไรจากการให้บริการบุคคลภายนอก เน้นการสร้างประทับใจให้ลูกค้า คิดค้นเทคนิควิธีการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเพื่อช่วงชิงลูกค้า พยายามสร้างให้องค์กรเป็นเลิศด้านบริการ การทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจแม้เพียงเล็กน้อยจึงส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรตามมา

2.2 การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรีได้ ทั้งนี้เมื่อบุคคลยอมรับได้ว่า แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งบุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง และการแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้า การ

บริการที่สร้างความพึงพอใจสำหรับบุคคลหนึ่งอาจไม่สร้างความพึงพอใจสำหรับอีกบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติพร เนาว์สุวรรณ และคณะ (2559) ที่พบว่า การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้มากที่สุด (Beta = 0.454) ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษาครั้งนี้คือ (Beta = 0.473) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 แรงจูงใจในการทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรีได้ ซึ่งการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและเหมาะสม การมีประชาธิปไตยในองค์กร และความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน จะส่งผลให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (นิภาพร นิกรศิริ, 2558) การที่บุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี จะแสดงพฤติกรรมจิตบริการในทางบวกหรือลบนั้น แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ (2558) ที่พบว่า จิตบริการกับแรงจูงใจในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งด้าน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลได้ โดยด้านที่สามารถพยากรณ์ได้และสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานและแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.4 ความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรีได้ หากบุคคลผู้ให้บริการเข้าใจหลักการการทำงานด้วยจิตบริการ เข้าใจพฤติกรรมจิตบริการ ก็จะปฏิบัติพฤติกรรมบริการที่ดี ซึ่งความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการในครั้งนี้ ไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐราชการ ให้บริการบุคคลภายในเป็นส่วนใหญ่และคุ้นเคยกันดี บริการอย่างไรก็ส่งผลกระทบไม่มาก จึงไม่มีแนวคิดจะปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1. ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บุคลากรได้ใช้เวลาอยู่ร่วมกัน เสริมสร้างความรัก สามัคคีในหมู่คณะ และส่งเสริมความเข้าใจว่าบุคคลมีความแตกต่างกัน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการยอมรับความแตกต่างระหว่างกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดพฤติกรรมการบริการที่ดีโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร โดยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ด้านสวัสดิการที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศองค์กรให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน เกิดความร่วมแรงร่วมใจ เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน นำไปสู่พฤติกรรมจิตบริการที่ดี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาถึงพฤติกรรมจิตบริการโดยการประเมินการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงพฤติกรรมบริการของตนเอง ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นเพียงการประเมินตนเอง ดังนั้นเพื่อการตรวจสอบความสอดคล้อง อาจจะต้องมีการรวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วย จะทำให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2552). **ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ธนบุรี.
- กิตติพร เนาว์สุวรรณ ประไพพิศ สิงหเสม สีนีนากู เนาสุวรรณ และอัจฉรา คำมะทิตย์. (2559). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้. **วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**, 8(3), 51-62.
- นิภาพร นิกอร์ศิริ. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กรของบุคลากรผู้มีศักยภาพสูง กรณีศึกษา: องค์กรภาคเอกชนในประเทศไทยที่ใช้ระบบการบริหารจัดการบุคลากรผู้มีศักยภาพสูง. **วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ**, 7(2): 4-19.
- มนต์จรัส วัชรสิงห์ เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ และสุนทรี ศักดิ์ศรี. (2558). จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล. **วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์**. 8(2), 115-131.
- อริสรา อินทรขุนทด อภิชาติ ใจอารีย์ และประสงค์ ต้นพิชัย. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal**. 7(3), 1083-1097.
- Torpie, K. (2014). Customer service vs. Patient care. **Patient Experience Journal**, 1(2), 6-8.
- Vongsarayankura, S. (2014). Ombudsman function to enhance social trust and quality of public service. **Journal of Thai Ombudsman**, 7(2), 7-12.