



แนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
Guidelines to Develop Service Mind of Supporting Staff  
in Kamphaeng Phet Rajabhat University

อมรา ครองแก้ว<sup>1</sup> และ ชฎาพร โชติรดาภรณ์<sup>2</sup>  
Ammara Krongkaew<sup>1</sup> and Chadaporn Chotiradapa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์โปรแกรมวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ

<sup>2</sup>นักวิเทศสัมพันธ์ งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หาแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และประเมินแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปีการศึกษา 2561 จำนวน 155 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการใช้แบบประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ระดับจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านการเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ และด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ตามลำดับ 2. แนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มี 14 แนวทาง สำหรับแนวทางที่สำคัญประกอบด้วย ประกาศเจตนารมณ์พฤติกรรมจิตบริการ สร้างค่านิยมองค์กรในการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร จัดกิจกรรมอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาจิตบริการแก่พนักงาน รวมทั้งควรมีการบูรณาการกับหน่วยงานสายสนับสนุนใหม่ เพื่อแจ้งระเบียบ ประกาศ แนวทางต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รับทราบและมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงานต้องเป็นต้นแบบผู้นำที่ดีในการมีจิตบริการ สร้างความรู้สึกร่วมของพนักงานในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงานเอาใจใส่ ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานตนเองให้มีจิตบริการที่เป็นไปตามนโยบาย ประกาศหรือแนวทางของมหาวิทยาลัย โดยกำกับติดตามอย่างใกล้ชิดและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น 3. ผลการประเมินแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ:** แนวทาง/ การพัฒนาจิตบริการ / พนักงานสายสนับสนุน

### Abstract

The purpose of this research were to study service mind of supporting staff of Kamphaeng Phet Rajabhat University, find guidelines for service mind development of supporting staff in Kamphaeng Phet Rajabhat University and evaluate the guidelines for service mind development of supporting staff in Kamphaeng Phet Rajabhat University. The sample consisted of 155 of supporting staff, fiscal year 2018. The data was collected through the use of questionnaires, interview, and evaluation form and then was analyzed by using mean, standard deviation, and content analysis. The research findings were as follows: 1) the level of general service mind of supporting staff, Kamphaeng Phet Rajabhat University was at a high level. When considering each aspect, it was found that all aspects were at a high level, including understanding the expectations and the needs of the service users, service with willingness, the



impressive personality, corporate responsibility, ability to services, positive thinking in service, and professional responsibility. 2) There were 14 guidelines for service mind development of supporting staff in Kamphaeng Phet Rajabhat University. The five significant guidelines were as follows: announcement of service mind needed, create organization value for a positive attitude towards the service image, organize training course/workshop on service mind, orientation new supporting staff, management/head of the organization shall be a good master leader in service mind, create a sense of the organization ownership, management/head of the organization be a supervision, controlling the performance of employees in their service to following the organization's rule or guidelines then improve service to be more efficiency. 3) The guidelines service mind development of supporting staff in Kamphaeng Phet Rajabhat University were appropriate, feasible and beneficial at a high and the highest level.

**Keywords:** Guidelines/ Service Mind/ Supporting Staff

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเปลี่ยนแปลงของโลกที่รวดเร็ว ทั้งสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีและวิถีชีวิตของผู้คน รวมถึงภาวะการแข่งขันที่ไม่หยุดนิ่ง ทำให้ทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยย่อยในสังคม ต้องปรับตัวเองให้ทันและพร้อมต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อให้อยู่รอดได้ในภาวะความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยจะเห็นวาทะกรรมต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของตนเอง ตลอดจนสินค้าและบริการต่างๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการใหม่ๆ โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐ ที่ได้ปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ความเป็นมืออาชีพมากขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตลอดจนการให้บริการแบบออนไลน์และออฟไลน์

จากที่กล่าวมา จึงเห็นได้ว่า การให้บริการขององค์กรยังคงมีความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความไว้วางใจต่อองค์กร สิ่งสำคัญ การมีจิตบริการที่ดี ยังช่วยพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ด้วย “การมีจิตในการให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2556) ได้นิยามไว้ดังนี้

S = Smile คือ ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น

R = rapidness คือ ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value คือ มีคุณค่า

I = impression คือ ความประทับใจ

C = courtesy คือ มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance คือ ความอดทน เก็บอารมณ์

M = make believe คือ มีความเชื่อ

I = insist คือ ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate คือ การให้ความสำคัญ

D = devote คือ อุทิศตน

คำว่า Service Mind จึงหมายถึงการมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรัก จะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับผู้มารับบริการ แต่คือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดผลดีต่อตนเอง ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำงานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย
2. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กรที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬงเพชร

ขยายออกไป หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่ 3. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี 4. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง นอกจากนี้ ยังทำให้เกิดผลดีต่องานในการให้บริการที่ดี คือ 1. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน 2. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อการบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง 3. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับจะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ นำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

Philip (1997) กล่าวว่า การบริการเป็นสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงาน อันเป็น สิ่งที่ไม่ระบุลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะ ไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

สุนิตย์ ชูใจ (2551) กล่าวว่า จิตบริการ ยังถือว่าเป็นความสามารถอย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จัดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่หน่วยงานหรือองค์การคาด หวังให้พนักงานหรือบุคลากรทุกคนและทุกระดับงานจะ ต้องมีความสามารถในด้านนี้และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีก อย่างหนึ่งที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงานผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือองค์การอีกด้วย

ศรัญญา ส่งศรี (2552) การที่พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการยอมทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะ ก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการ จิตบริการ เป็นสิ่งที่องค์การหรือหน่วยงานคาดหวังให้พนักงานทุกคน มีความสามารถในด้านนี้และยังใช้เป็นปัจจัยในการวัด และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย การสร้าง ให้พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการจึงมีความสำคัญต่อหน่วยงาน

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า จิตบริการถือเป็นหัวใจของการให้บริการของบุคคลและนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร รวมถึงยังแสดงถึงความสามารถหลักของผู้ให้บริการเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ จึงประกอบไปด้วย 1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ 2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนึกว่าการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี 3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อดำเนินการ เมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ถูกต้อง การประสานการช่วยเหลือจึงต้องควรรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวสำเร็จ (One day success) หรือ 5 นาทีสำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ 4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าวมาแล้ว 5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต



## รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ 6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กร ทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีเช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี 7. การติดตามประเมินผล และ มาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็น ช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2556)

จากที่กล่าวมา จึงเห็นได้ว่าการให้บริการที่ดีมีความสำคัญมากเพียงใด และหากองค์กรมียุทธศาสตร์ การให้บริการที่ดีด้วยแล้ว ย่อมช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ “Customer is King” การมีจิตบริการด้วยการเอาใจ เขามาใส่ใจเรา ด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งหากทุกคนใน องค์กรช่วยกันสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ ความสำเร็จขององค์กรในทุกด้าน เพราะจุดเริ่มต้นความสำเร็จคือการที่ทุกคนในองค์กรมีหัวใจให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ผลกระทบมากมายที่มีแต่ผล สะท้อนด้านบวกกลับมาให้องค์กรได้ภาคภูมิใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งต้องทำหน้าที่ ให้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรทั่วไป ประชาชน ผู้ปกครอง และผู้มารับบริการหรือติดต่อจากหน่วยงาน ภายนอกอยู่เสมอ รวมทั้ง แขกผู้มาเยือนจากต่างประเทศด้วยนั้น การมีจิตบริการของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร โดยเฉพาะพนักงานสายสนับสนุนจึงมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนฝ่ายบริหารให้บรรลุความสำเร็จในการ ให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่มหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน หลายครั้งยังเป็นการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหน้าที่เท่านั้น การปฏิบัติงานในช่วงวันหยุดหรือนอกเวลาราชการ หากไม่มีคาบตอบแทนก็มักไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร การเรียกร้องค่าตอบแทนในอัตราที่เกินจากระเบียบราชการ การอ้างเหตุผลครอบครวัเพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ความเสียสละและทุ่มเทมีน้อย หรือหาก เสียสละมาปฏิบัติงานในวันหยุดหรือนอกเวลาราชการก็มักเป็นไปอย่างไม่เต็มใจ ทำให้จิตบริการไม่มี นำไปสู่ การบริการที่ไม่สร้างความประทับใจและเกิดเป็นบรรยากาศการทำงานที่ไม่มีความสุข อย่างไรก็ตาม อาจเกิดจาก หลายสาเหตุ อาทิ สภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ที่ทำให้พนักงานสายสนับสนุนต้องดิ้นรนทำมาหากินมากขึ้น เช่น ต้องไปรับงานพิเศษในวันหยุด ต้องหารายได้พิเศษนอกเวลาราชการ ภาระการเลี้ยงดูบุตรหลานเนื่องจากเป็น ครอบครัวเดี่ยวต้องเลี้ยงลูกเอง ปัญหาครอบครัว ที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากสถานที่ทำงานทำให้ไม่สะดวกต่อการ เดินทาง เป็นต้น

จากปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อศึกษาสภาพจิตบริการในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ตลอดจนเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ทั้งนี้ เพื่อสร้างจิตบริการที่ดีแก่พนักงานสายสนับสนุน และนำไปสู่การให้บริการที่ดี ประทับใจ สร้างรอยยิ้มและความสุข รวมถึงเกิดเป็นความสำเร็จในการให้บริการในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อท้องถิ่นอย่าง แท้จริง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
3. เพื่อประเมินแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กำแพงเพชร



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาจิตบริการของพนักงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน

258 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 155 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดจิตบริการ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบ เป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือก

ตอนที่ 2 สอบถามจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ใน 2 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านจิตคติที่ต่อการให้บริการ
  - 1.1 การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ
  - 1.2 การให้บริการด้วยความเต็มใจ
  - 1.3 การเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ
- 2) ด้านคุณลักษณะของพนักงานสายสนับสนุน
  - 2.1 การมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ
  - 2.2 ความสามารถในการให้บริการ
  - 2.3 ด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ
  - 2.4 ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร

โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ สูงมากที่สุด สูงมาก สูงปานกลาง สูงน้อย และสูงน้อยที่สุด ข้อคำถามที่ใช้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง .80 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95

#### การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลแบบวัดจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรด้วยตนเองบางส่วน บางส่วนพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรช่วยรวบรวมมาให้ จากแบบวัดจิตบริการที่แจกจำนวน 155 ฉบับ ได้รับกลับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบวัดจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีจิตบริการในระดับสูงที่สุด  
 ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีจิตบริการในระดับสูงมาก  
 ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีจิตบริการในระดับสูงปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีจิตบริการในระดับสูงน้อย  
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีจิตบริการในระดับสูงน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 หาแนวทางพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

แหล่งข้อมูล

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตบริการของพนักงานมหาวิทยาลัยหรือบุคลากรในองค์กร

2. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของพนักงานมหาวิทยาลัยหรือบุคลากรในองค์กร จำนวน 5 คน

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 รวมทั้งสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการประเมินแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นผู้บริหาร ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์/สำนัก/สถาบัน/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 8 คน พนักงานสายสนับสนุน จำนวน 4 คน และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 16 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและแบบปลายเปิด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์มากที่สุด

4 หมายถึง มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์มาก

3 หมายถึง มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์ปานกลาง

2 หมายถึง มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์น้อย

1 หมายถึง มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งจดหมายขอความอนุเคราะห์การเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยผู้วิจัยจัดส่งทางไปรษณีย์ สำหรับผู้บริหารและพนักงานสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง แนวทางฯ มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง แนวทางฯ มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง แนวทางฯ มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง แนวทางฯ มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง แนวทางฯ มีความเหมาะสม/มีความเป็นไปได้/มีความเป็นประโยชน์น้อยที่สุด



### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1. ระดับจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดังตาราง 1

**ตาราง 1** ระดับจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

จิตบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านการคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ	3.79	0.82	สูงมาก
ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.13	0.66	สูงมาก
ด้านการเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ	4.14	0.69	สูงมาก
ด้านการมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ	4.11	0.59	สูงมาก
ด้านความสามารถในการให้บริการ	3.86	0.79	สูงมาก
ด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ	3.78	0.59	สูงมาก
ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร	4.04	0.61	สูงมาก
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.67</b>	<b>สูงมาก</b>

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์จิตบริการของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในภาพรวมพบว่า ระดับจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรอยู่ในระดับสูงมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ ด้านการเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านจิตคติที่ดีต่อการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ 1.1 การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ มองงานที่ปฏิบัติคือโอกาสในการพัฒนาตนเอง และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นๆ โดยข้อที่อยู่ในระดับต่ำสุด คือ เมื่อพบกับภาวะความกดดัน สามารถควบคุมสติและอารมณ์ตนเองได้ดี 1.2 การให้บริการด้วยความเต็มใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ พูดจาสุภาพ อ่อนหวาน และยิ้มแย้มทักทายผู้มารับบริการเสมอ โดยข้อที่อยู่ในระดับต่ำสุด คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 1.3 การเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ เสนอตัวให้บริการผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือรางวัล โดยข้อที่อยู่ในระดับต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ 2) ด้านคุณลักษณะของพนักงานสายสนับสนุน 2.1 การมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ การดูแลสุขภาพร่างกายของตนเองให้สะอาดและแข็งแรงอยู่เสมอ และแต่งกายได้อย่างเหมาะสมและสุภาพเรียบร้อย โดยข้อที่อยู่ในระดับต่ำสุด คือ มีความมั่นใจในการให้บริการ 2.2 ความสามารถในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ สามารถใช้ความรู้ที่มีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดีสามารถใช้ความรู้ที่มีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี และสามารถใช้ทักษะการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยข้อที่อยู่ในระดับต่ำสุด คือ สามารถสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานในองค์กรให้บริการจนบรรลุความสำเร็จต่องาน 2.3 ด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้ตามภารกิจงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเคารพและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยข้อที่อยู่ในระดับต่ำสุด คือ ติดตามประเมินผลการให้บริการของตนเองและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และ 2.4 ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ ให้บริการและปฏิบัติตามพันธกิจและ



## รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และมีความปรารถนาที่จะอยู่ในมหาวิทยาลัยต่อไปนานๆ โดยข้อที่อยู่ในระดับต่ำสุด คือ ปฏิบัติงานและให้บริการอย่างทุ่มเทและเต็มกำลังความสามารถ

2. แนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีดังนี้

2.1 ประกาศเจตนารมณ์พฤติกรรมจิตบริการที่มหาวิทยาลัยต้องการเห็น เพื่อให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกันประกาศเจตนารมณ์พฤติกรรมจิตบริการที่มหาวิทยาลัยต้องการเห็น เพื่อให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน

2.2 จัดทำหลักเกณฑ์การมีจิตบริการที่ดีเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติ เช่น ยิ้ม ไหว้ ทักทาย

2.3 จัดกิจกรรมอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาจิตบริการแก่พนักงาน รวมทั้งควรมีการปฐมนิเทศพนักงานสายสนับสนุนใหม่ เพื่อแจ้งระเบียบ ประกาศ แนวทางต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รับทราบและมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

2.4 จัดให้มีคณะกรรมการพิจารณาด้านจิตบริการของพนักงาน

2.5 จัดให้มีการประเมินจิตบริการของพนักงานโดยใช้แบบประเมินหรือใช้ระบบประเมินออนไลน์

2.6 จัดทำคำขวัญเพื่อเตือนใจหรือสร้างค่านิยมองค์กรแก่พนักงานทุกคน

2.7 จัดให้มีการไหวตพนักงานที่มีจิตบริการดีเด่นประจำเดือน เพื่อให้พนักงานคนอื่นๆ มีความตื่นตัวต่อการให้บริการที่ดี

2.8 ประกาศพนักงานต้นแบบการมีจิตบริการประจำปี เพื่อให้คนอื่นปฏิบัติตาม

2.9 ให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้ที่มีจิตบริการดีเด่นหรือหน่วยงานที่มีผลการประเมินด้านจิตบริการดี เช่น การได้ไปทัศนศึกษาต่างประเทศ ของขวัญ แคมป์คณะพิเศษประกอบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน A2 หรือให้การยกย่อง ชมเชย และมอบรางวัลพนักงานที่มีจิตบริการดีเด่น เพื่อเป็นพนักงานต้นแบบที่มีจิตบริการ

2.10 จัดบรรยากาศ สถานที่ ให้เหมาะสมและสะดวกสบายต่อการให้บริการ

2.11 สร้างความรู้สึกที่ดีต่อพนักงานในการให้บริการหรือปฏิบัติงาน เช่น การมอบหมายงานที่ชัดเจน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การสร้างความสุขและความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่

2.12 สร้างค่านิยมองค์กรในการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร และสร้างความรู้สึกร่วมของพนักงานในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน เช่น การทำประชาคม การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเพื่อทำให้พนักงานสายสนับสนุนรู้สึกว่ามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร มีคุณค่า และเป็นพันธมิตรสำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

2.13 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงานต้องเป็นต้นแบบผู้นำที่ดีในการมีจิตบริการ และให้กำลังใจพนักงานในหน่วยงานด้านการทำงาน

2.14 ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงานเอาใจใส่ ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานตนเองให้มีจิตบริการที่เป็นไปตามนโยบาย ประกาศหรือแนวทางของมหาวิทยาลัย โดยกำกับติดตามอย่างใกล้ชิดและแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

3. ผลการประเมินแนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในระดับมากถึงมากที่สุด

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรอยู่ในระดับสูงมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ ทั้งนี้ เพราะความคาดหวังของผู้ให้บริการก็คือความพึงพอใจของผู้มารับบริการ การแสดงความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อช่วยเหลือหรือทำหน้าที่ของตนเองเพื่อช่วยให้การมารับบริการบรรลุความสำเร็จ สอดคล้องกับ ยุทธาวรรณ วรณวานิชย์ (2551) ที่กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึงบุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจ





ให้กับผู้รับ สอดคล้องกับ ศรีัญญา ส่งศรี (2552) ซึ่งกล่าวว่า การที่พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการย่อมทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ อันจะก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการ จิตบริการเป็นสิ่งที่หน่วยงานคาดหวังให้พนักงานทุกคนมี และยังใช้เป็นปัจจัยในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย การสร้างให้พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการจึงมีความสำคัญต่อหน่วยงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนต์จรีส วัชรสิงห์และคณะ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล พบว่า จิตบริการ แรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. แนวทางพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แนวทางที่ 13) ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงานต้องเป็นต้นแบบผู้นำที่ดีในการมีจิตบริการ และให้กำลังใจพนักงานในหน่วยงานด้านการทำงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานต้องการการมีต้นแบบการมีจิตบริการที่ดีจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร รวมทั้งต้องการกำลังใจ การดูแลเอาใจใส่ด้านการทำอย่างใกล้ชิด ตลอดจนการควบคุมการปฏิบัติ ซึ่งแสดงถึงความรับผิดชอบต่อการติดตามผลการปฏิบัติของพนักงานในกำกับ อันจะทำให้พนักงานมีความพยายามและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ออกมาให้ได้ที่สุด สอดคล้องกับ พันธุ์ธรรมาธิ (2553, 160-162) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมให้ศักยภาพมากยิ่งขึ้น คือการกำกับดูแลโดยสายการบังคับบัญชา การกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานตามกฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ การเสริมแนวคิดคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ได้แก่ จิตสำนึกในการบริการ (Service Minded) และการมีอุดมการณ์ร่วม (Core Value) ในการปฏิบัติงานโดยการถ่ายทอดในรูปแบบของ KM (Knowledge Management) และการเรียนรู้ผ่านสื่อ Internet ขององค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้บริหารองค์กร ควรส่งเสริมและปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการเสริมสร้างจิตบริการ โดยการกำหนดข้อปฏิบัติเพิ่มเติม การเพิ่มช่องทางในการปรับเปลี่ยนทัศนคติให้ถูกต้องโดยไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมาย เช่น การจัดสถานที่ในการให้บริการ การสนับสนุนด้านบุคลากรตำแหน่งประชาสัมพันธ์ประจำ Front-Office ซึ่งจะช่วยการคัดกรองประเภทและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เข้าถึงและได้รับการบริการที่สำเร็จและรวดเร็วมากขึ้น การพัฒนาระบบตอบข้อร้องเรียน เพื่อแสดงความรับผิดชอบและใส่ใจต่อการให้บริการ ซึ่งเพื่อมีการแก้ปัญหาหรือชี้แจงเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนย่อมมีความเข้าใจ และยอมรับองค์กรมากยิ่งขึ้น

โดยแนวทางการพัฒนาจิตบริการทั้ง 14 แนวทางข้างต้น น่าจะช่วยพัฒนาการมีจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุนได้ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ และด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพด้านการเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ และด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตบริการ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ในการพัฒนาพนักงานสายสนับสนุน รวมถึงการสังเคราะห์ผลการศึกษาจิตบริการของพนักงานจากขั้นตอนที่ 1 ด้วย พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 5 ลำดับแรก ประกอบด้วย 1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2) ความมั่นใจในการให้บริการ 3) การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานในองค์กรให้บริการจนบรรลุความสำเร็จต่องาน 4) ติดตามประเมินผลการให้บริการของตนเองและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นเสมอ และ 5) ปฏิบัติงานและให้บริการอย่างทุ่มเทและเต็มกำลังความสามารถ จึงได้มีแนวทางที่ 1) ประกาศเจตนารมณ์พฤติกรรมจิตบริการที่มหาวิทยาลัยต้องการเห็น เพื่อให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน ประกาศเจตนารมณ์พฤติกรรมจิตบริการที่มหาวิทยาลัยต้องการเห็น เพื่อให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน 2) จัดทำหลักเกณฑ์การมีจิตบริการที่ดีเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติ เช่น ยิ้ม ไหว้ ทักทาย 3) จัดกิจกรรมอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาจิตบริการแก่พนักงาน รวมทั้งควรมีการปฐมนิเทศพนักงานสายสนับสนุนใหม่ เพื่อแจ้งระเบียบ ประกาศ แนวทางต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รับทราบและมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน 7) จัดให้มีการไหวตพนักงานที่มีจิตบริการดีเด่นประจำเดือน เพื่อให้พนักงานคนอื่นๆ มีความตื่นตัวต่อการให้บริการที่ดี 8) ประกาศพนักงานต้นแบบการมีจิตบริการประจำปี เพื่อให้คนอื่นปฏิบัติตาม 9) การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้ที่มีจิต



## รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บริการดีเด่นหรือหน่วยงานที่มีผลการประเมินด้านจิตบริการดี เช่น การได้ไปท่องเที่ยวต่างประเทศ การได้รับรางวัลเป็นสิ่งของ ของขวัญ แต่มีคะแนนพิเศษประกอบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน A2 หรือให้การยกย่อง ชมเชย และมอบรางวัลพนักงานที่มีจิตบริการดีเด่น เพื่อเป็นพนักงานต้นแบบที่มีจิตบริการ 11) สร้างความรู้สึกรักที่ต่อพนักงานในการให้บริการหรือปฏิบัติงาน เช่น การมอบหมายงานที่ชัดเจน ความก้าวหน้าในหน้าที่ การสร้างความสุขและความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ และแนวทางที่ 12) การสร้างค่านิยมองค์กรในการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร และสร้างความรู้สึกร่วมของพนักงานในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน เช่น การทำประชาคม การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานสายสนับสนุนรู้สึกว่ามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร มีคุณค่า และเป็นฟันเฟืองสำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

3. ผลการประเมินแนวทางทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุด มี 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ 3) จัดกิจกรรมอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาจิตบริการแก่พนักงาน รวมทั้งควรมีการปฐมนิเทศพนักงานสายสนับสนุนใหม่ เพื่อแจ้งระเบียบ ประกาศ แนวทางต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รับทราบและมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และแนวทางที่ 11) สร้างความรู้สึกรักที่ต่อพนักงานในการให้บริการหรือปฏิบัติงาน เช่น การมอบหมายงานที่ชัดเจน ความก้าวหน้าในหน้าที่ การสร้างความสุขและความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีอัตราการเข้า-ออก อยู่เสมอ ดังนั้น หากมีการจัดกิจกรรมอบรม ประชุม หรือปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เพื่อแจ้งกฎระเบียบ ประกาศ และแนวทางต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ย่อมจะทำให้พนักงานได้ทราบและสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบต่างๆ รวมทั้งมีความรู้สึกเป็นเจ้าของมหาวิทยาลัย และมีทัศนคติที่จะปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและเกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย นอกจากนี้ หากหัวหน้างานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน สร้างความสุข และความภูมิใจในการปฏิบัติงาน ก็ย่อมทำให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างมุ่งมั่น ตั้งใจและพัฒนางานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับแนวทางที่มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และเป็นประโยชน์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ คือ จัดทำหลักเกณฑ์การมีจิตบริการที่ดีเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หลักเกณฑ์หรือนโยบายต่างๆ หากผู้บริหารสูงสุดไม่เห็นด้วย หรือไม่ให้ความสำคัญ ก็อาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้ โดยนโยบายหรือแนวทางต่างๆ จะสามารถดำเนินการให้บรรลุผลได้ ผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยต้องเป็นผู้นำในการดำเนินการให้เกิดขึ้น ซึ่งเมื่อมีผู้นำหรือผู้บริหารสูงสุดให้ความสำคัญต่อการมีจิตบริการที่ดีของพนักงานอันจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่ยอมรับของทุกภาพส่วน และมีการประกาศหลักเกณฑ์เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด แนวทางนี้จึงอาจเกิดขึ้นได้จริง

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรสามารถนำแนวทางการพัฒนาจิตบริการที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรของตนเอง โดยเฉพาะด้านการมีจิตบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร
2. หัวหน้าหน่วยงานสายสนับสนุนควรปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกการบริการที่ดี ด้วยการสอดแทรกผ่านการจัดอบรม การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร หรือกำหนดเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้เกิดเป็นจิตบริการที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันและสร้างความประทับใจต่อผู้มารับบริการจากมหาวิทยาลัย
3. ผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยต้องเป็นผู้นำในการจัดทำนโยบาย ผลักดัน และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน และนำสู่การปฏิบัติจริง ทั้งนี้ เพื่อภาพลักษณ์และการยอมรับต่อการรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีสำนึกจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรโดยแยกตามหน่วยงาน และประเภทของพนักงานสายสนับสนุน

3. ควรศึกษาผลกระทบของจิตบริการต่อภาพลักษณ์และคุณภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

#### เอกสารอ้างอิง

- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข,สำนักงาน. (2556). ความหมายของ Service Mind. [Online]. Available: <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/2012-12-30-04-59-27/178-mattaree-chubanjong>. [2561, มิถุนายน 2].
- พันธ์อร ธรปิ่นณะเศรษฐ์. (2553). ทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ . (2558, กรกฎาคม – ธันวาคม). จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล. วารสารศิลปศาสตร์ประยุกต์, 8(2), 115-131.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2551). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรัณญา ส่งศรี. (2552). การสร้างจิตบริการในการทำงาน. สงขลา: สำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนิตย์ ชูใจ. (2551). จิตสำนึกในการให้บริการในเอกสารประกอบการฝึกอบรมกลุ่มลูกจ้างประจำ โครงการ พัฒนาข้าราชการครู พนักงานผู้ให้บริการทางการศึกษา นอกโรงเรียนและลูกจ้างประจำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงปีงบประมาณ 2551. นครราชสีมา: มิตรภาพการพิมพ์.
- Philip, K. (1997). Marketing Management : Analysis, Planning, Implement, and Control. (9th ed). Prentice-Hall.