



จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมือง  
ชลบุรี จังหวัดชลบุรี



ศมนกร เชื้อชาติ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมือง  
ชลบุรี จังหวัดชลบุรี



งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
2567  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

SERVICE MINDED AFFECTING SERVICE EFFICIENCY OF STAFFS AT DON HUA LO  
SUBDISTRICT MUNICIPALITY IN CHONBURI DISTRICT, CHONBURI PROVINCE



SAMONPORN CHUECHAT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION

BURAPHA BUSINESS SCHOOL

BURAPHA UNIVERSITY

2024

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ สมณกร เชื้อชาติ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกานต์ พุกฤษ์สร  
นันท์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์)

..... กรรมการ

(ดร.เนตรดาว ชัยเขต)

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณี พิมาพันธุ์ศรี)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเยี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

63920054: สาขาวิชา: -; บช.ม. (-)

คำสำคัญ: จิตบริการ/ ประสิทธิภาพในการบริการ/ พนักงานเทศบาล

สมนทกร เชื่อชาติ : จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. (SERVICE MINDED AFFECTING SERVICE EFFICIENCY OF STAFFS AT DON HUA LO SUBDISTRICT MUNICIPALITY IN CHONBURI DISTRICT, CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: วรรณภา ลือภักดินันท์ ปี พ.ศ. 2567.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับจิตบริการและประสิทธิภาพของพนักงานเทศบาล รวมถึงอิทธิพลของจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการเทศบาลจำนวน 400 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.00) อายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 30.00) ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท (ร้อยละ 37.00) และมีความถี่ในการติดต่อกับเทศบาลปีละครั้ง (ร้อยละ 52.00) ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อจิตบริการและประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน พบว่า จิตบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล โดยมีค่าความแปรปรวนอยู่ที่ร้อยละ 57.00 ( $R^2 = 0.57$ )

63920054: MAJOR: -, M.B.A. (-)

KEYWORDS: service minded/ service efficiency/ municipality staffs

SAMONPORN CHUECHAT : SERVICE MINDED AFFECTING SERVICE  
EFFICIENCY OF STAFFS AT DON HUA LO SUBDISTRICT MUNICIPALITY IN  
CHONBURI DISTRICT, CHONBURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: WANNAPA  
LUEKITINAN, Ph.D. 2024.

The study aimed to explore the level of service minded and the level of service efficiency, including the influence of service minded on the service efficiency of staffs at Don Hua Lo sub-district municipality. The researchers collected data from 400 municipal service users by using a questionnaire. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and simple linear regression analysis. The results showed that most of the respondents were male (52.00%), aged 31-40 years old (30.00%), employed as employees/company employees (37.00%), and contact with the municipality once a year (52.00%). The respondents had an opinion of the overall service minded and the overall service efficiency of the employees at a high level. When considering the results of the analysis of service psychology that affects the service efficiency of employees, it was found that service spirit affected the service efficiency of municipal employees with a variance of 57.00% ( $R^2 = 0.57$ )

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิชนี ถนอมชาติ นายชนกฤต วรรณระภูติ รองปลัดเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ นางสาวปริณดา วโรภาสรุ่งเรือง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ เทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากนายกเทศมนตรีตำบลคอนหัวพ่อ นายไมตรี ประเสริฐ ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อวัชระ คุณแม่จันทิรา คุณรัตนา เชื้อชาติ เพื่อน ๆ และพี่ ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแค่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

สมนกร เชื้อชาติ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญรูปภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
ขอบเขตในการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการ .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการ .....	14
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ เทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ .....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย .....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	30

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	35
สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	36
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	38
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	40
ผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ตำบล คอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปผลการศึกษา .....	48
อภิปรายผลการศึกษา .....	50
ข้อเสนอแนะ .....	53
บรรณานุกรม .....	55
ภาคผนวก .....	61
ภาคผนวก ก .....	62
ภาคผนวก ข .....	68
ภาคผนวก ค .....	74
ภาคผนวก ง.....	78
ภาคผนวก จ .....	80

ประวัติย่อของผู้วิจัย .....82



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ปัจจัยที่วัดผลต่อจิตบริการ .....	13
ตารางที่ 2 ปัจจัยที่วัดผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ .....	19
ตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	33
ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	36
ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	38
ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	40
ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลา .....	41
ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการด้านคุณภาพ .....	42
ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการด้านทรัพยากรที่เพียงพอ .....	43
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	44
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลาของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	45
ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านคุณภาพของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	46
ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านทรัพยากรที่เพียงพอของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	46
ตารางที่ 14 สรุปผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี .....	49

## สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....4



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นธรรม เสมอภาค ซึ่งในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 นั้น ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ ลดความซ้ำซ้อน และสร้างเอกภาพในการบริหารจัดการให้มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยในพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้จัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เพื่อกระจายอำนาจในการบริหารจัดการของภาครัฐ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างบูรณาการ รวมถึงแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ราชกิจจานุเบกษา, 2564) สดก

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดค่านิยมการทำงาน “มืออาชีพ คิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นในธรรมาภิบาล” เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ก, 2564) รวมถึงได้ระบุจุดยืนและตำแหน่งการพัฒนา (Strategic Position) ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการทำงานและบุคลากร โดยในด้านที่ 7 นั้น ได้กล่าวถึงการยกระดับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรศูนย์กลางความรู้ มีสมรรถนะสูง บริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีความทันสมัยด้วยระบบดิจิทัล บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพในการส่งเสริมและให้คำปรึกษา และสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นของประเทศในระดับสากล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ข, 2564) ซึ่งเป็นแนวทางให้ข้าราชการและพนักงาน ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นทางด้านการพัฒนาความเป็นมืออาชีพในการบริการประชาชนซึ่งรวมถึงการมีจิตบริการที่ดีควบคู่ด้วย

เทศบาลตำบลคอนหัวพ้อเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เดิมมีฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ้อ ในวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 และได้รับการเปลี่ยนแปลงขนาดเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ในวันที่ 5

ตุลาคม พ.ศ.2553 ตั้งอยู่ที่ตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ดูแลทั้งหมด 18.50 ตารางกิโลเมตร (11,562.5 ไร่) โดยแต่เดิมพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อมีลักษณะเป็นไร่นา แต่ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปเป็นพื้นที่อุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและที่อยู่อาศัย โดยมีนิคมอุตสาหกรรมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี อยู่ในบริเวณใกล้เคียง ส่งผลให้ในเขตเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อมีการอยู่อาศัยของประชากรแฝงเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นประชากรที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยประชากรเหล่านี้จะเช่าบ้าน ห้องแถว หรือหอพัก เพื่ออยู่อาศัย (เทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ ก, 2564) บก

ทั้งนี้ในการดำเนินงานของเทศบาลคอนหัวพ่อ ได้ยึดตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นโยบายรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ยุทธศาสตร์จังหวัด แผนพัฒนาจังหวัดเป็นหลักในการกำหนดนโยบายการบริหารและการพัฒนาที่สอดคล้องกับลักษณะเขตพื้นที่ อีกทั้งนายกเทศมนตรียังมีนโยบายด้านการบริการประชาชนและระบบราชการ โดยมีความต้องการส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่ทำงานแบบ Service Mind (บริการด้วยใจและรอยยิ้ม) พร้อมให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ (เทศบาลคอนหัวพ่อ ข, 2564) โดยสถิติการให้บริการประชาชนผู้รับบริการย้อนหลัง 3 ปี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผู้รับบริการ จำนวน 7,204 คน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้รับบริการ จำนวน 7,462 คน และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผู้รับบริการ จำนวน 7,628 คน ซึ่งมีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีงบประมาณ โดยกองที่ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และกองการเจ้าหน้าที่ (เทศบาลคอนหัวพ่อ ค, 2566) สบส

เทศบาลตำบลคอนหัวพ่อได้มีการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในรูปแบบคิวอาร์โค้ด บริเวณจุดบริการประชาชน (เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์) ย้อนหลัง 3 ปี ในปีงบประมาณ 2564 - 2566 พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2566 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านยังมีระดับความพึงพอใจน้อย เช่น ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร และการจัดตั้งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ดังนั้นเพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพ

ในการบริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ จึงควรพัฒนาประเด็นในแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้น (เทศบาลคอนหัวพ้อ ง, 2566)

จิตบริการ (Service Mind) เป็นหัวใจในงานบริการ ไม่ว่าจะป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ที่ดำเนินงานด้านการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงและยึดถือในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ โดยองค์กรมักคาดหวังและหล่อหลอมคุณลักษณะด้านจิตบริการให้แก่พนักงาน รวมถึงในบางองค์กรยังกำหนดให้คุณลักษณะด้านจิตบริการเป็นเกณฑ์ในประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย ซึ่งผู้ที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักในงานในงานบริการ แสดงถึงพฤติกรรมในการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง (สร้อยญา ส่งศรี, 2552; ตรีเพชร อ่าเมือง, 2553; กลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2556) รวมถึง การมีความรู้และความสามารถในงานที่ให้บริการ การมีทัศนคติที่ดี การมีกิริยาวาจาสุภาพ และการเข้าใจความคาดหวังและความต้องการ เพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการจากพนักงานอย่างสูงสุด (มรกต เหลืองอำวนยศิริ, 2553; ชญาพร โชติธราภาน, 2561; สุกัญญา จันใด, 2561) เป็นต้น

ทั้งนี้ เมื่อพนักงานมีจิตบริการแล้วย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก รู้สึกพึงพอใจ และไว้วางใจในการบริการ ดังที่ John David Millet (1954) ได้เคยกล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ซึ่งในการบริการประชาชนของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อต้องคำนึงถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (John D. Millet, 1954) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับจิตบริการ ระดับประสิทธิภาพในการบริการ และศึกษาจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะด้านจิตบริการของพนักงานเทศบาล และช่วยยกระดับงานด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

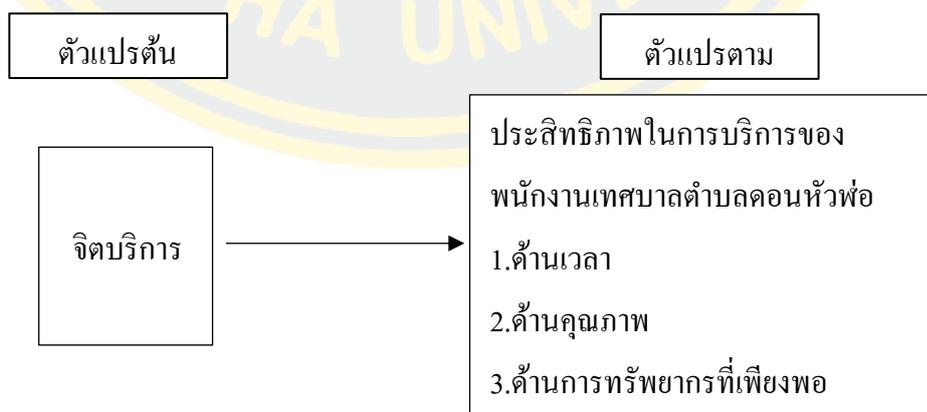
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการโดยรวมของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
  - 1.1 จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลาของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
  - 1.2 จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านคุณภาพของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
  - 1.3 จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านทรัพยากรที่เพียงพอของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะด้านจิตบริการที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ
2. พนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะด้านจิตบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน และช่วยยกระดับงานด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตในการศึกษา

### 1. ขอบเขตด้านตัวแปรและเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ตัวแปรต้น คือ จิตบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้มาจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2

1.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้มาจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ประกอบด้วย 1) ด้านเวลา 2) ด้านคุณภาพ และ 3) ด้านการทรัพยากรที่เพียงพอ

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน สามารถคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงเวลาในการเริ่มทำวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 - มิถุนายน พ.ศ. 2567 โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2567

## นียมศัพท์เฉพาะ

1. จิตบริการ หมายถึง คุณลักษณะทางจิตใจที่มีความพร้อมในการให้บริการของพนักงานเทศบาล ได้แก่

1.1 มีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ หมายถึง พนักงานเทศบาลมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี

1.2 กริยาวาจาสุภาพ หมายถึง พนักงานเทศบาลให้บริการด้วยวาจาสุภาพ และปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างมีมารยาทและให้เกียรติ

1.3 บริการด้วยความเต็มใจ หมายถึง พนักงานเทศบาลบริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นช่วยเหลือ

1.4 เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ หมายถึง พนักงานเทศบาลเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

1.5 มีทัศนคติที่ดีในงานบริการ หมายถึง พนักงานเทศบาลมีทัศนคติที่ดีในงานบริการ และให้บริการด้วยเหตุและผลในเชิงบวก

1.6 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ หมายถึง พนักงานเทศบาลสามารถควบคุมอารมณ์ระหว่างการให้บริการที่ต้องเผชิญกับความกดดัน และเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้

2. ประสิทธิภาพในการบริการ หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลสามารถให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงความพร้อมของเทศบาลในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านเวลา หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการนั้นมีความสะดวก รวมถึงมีการให้ข้อมูลและแจ้งความก้าวหน้าในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2 ด้านคุณภาพ หมายถึง การให้บริการนั้นมีความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงการให้บริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง

2.3 ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ หมายถึง การจัดจำนวนพนักงานเทศบาลและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการอย่างเพียงพอ เช่น การจัดที่นั่งพักคอยระหว่างการรอรับบริการอย่างเพียงพอ การจัดสถานที่จอดรถที่เพียงพอ พนักงานเทศบาลในการให้บริการเพียงพอ หรือพนักงานเทศบาลในการบริการสามารถให้บริการแทนกันได้

3. เทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
4. พนักงานเทศบาล หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
5. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการ เพื่อให้พนักงานเทศบาลตอบสนองตามความต้องการของตนเอง



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับจิตบริการและประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รวมถึงจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการ
3. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการ

##### 1. ความหมายของจิตบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับจิตบริการจากนักวิชาการหลายท่านพบว่า จิตบริการ (Service mind) ถือเป็นหัวใจหลักของงานบริการ กล่าวคือ การมีจิตบริการของผู้ให้บริการจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมการให้บริการ (มนต์จรัส วัชรสิงห์และคณะ, 2558; ชญาพร โชติธรรมาภรณ์, 2561) ซึ่งจะแสดงออกได้หลายรูปแบบทั้งทางกาย และทางใจ (จริญญา ศิริโน, 2556; สุกัญญา จันใด, 2561) ไม่ว่าจะเป็นการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการด้วยความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี รวมถึงมีการแสดงกิริยาอาการที่สุภาพ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี และมีพฤติกรรมที่เหมาะสม (มนต์จรัส วัชรสิงห์และคณะ, 2558; จริญญา ศิริโน, 2556; ชญาพร โชติธรรมาภรณ์, 2561; สุกัญญา จันใด, 2561; มรกต เหลืองอำนาจศิริ, 2553; ชมพูนุ เนินหาด, 2561) เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจต่อตัวผู้ให้บริการและองค์กร ดังนั้นการมีจิตบริการที่ดีจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (มนต์จรัส วัชรสิงห์และคณะ, 2558) นอกจากนี้จิตบริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างทัศนคติด้านบวกให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยตรง (ชมพูนุ เนินหาด, 2561) และยังเป็นปัจจัยที่ใช้ในการวัดผล และประเมินผลการปฏิบัติงานอีกด้วย (ชญาพร โชติธรรมาภรณ์, 2561)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า จิตบริการ (Service mind) ถือเป็นหัวใจหลักของงานบริการ กล่าวคือ การมี จิตบริการของพนักงานเทศบาลจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมกรให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกได้หลายรูปแบบทั้งทางกาย และทางใจ ไม่ว่าจะเป็นการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการด้วยความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงมีการแสดงกิริยา วาจาที่สุภาพ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี และมีพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจต่อพนักงาน และองค์กร ดังนั้นการมีจิตบริการที่ดีจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้จิตบริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างทัศนคติด้านบวกให้กับพนักงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ โดยตรง และยังเป็นปัจจัยที่ใช้ในการวัดผล และประเมินผลการปฏิบัติงานอีกด้วย

## 2. ลักษณะของผู้มีจิตบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับ ลักษณะของผู้มีจิตบริการจากนักวิชาการหลายท่านพบว่า

ลักษณะของจิตบริการ คือ คุณลักษณะหรือการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรม (อากรม์ ภูวิทยาพันธ์, 2549) กล่าวคือ บุคคลซึ่งแสดงออกต่อผู้อื่น สามารถมองเห็นได้จากการแสดงออกในลักษณะแววตา สีหน้า กริยา ท่าทาง คำพูดหรือน้ำเสียง การแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด และจิตใจ และค่านิยมความเชื่อ (สมิต สัจฉกร, 2543) เพื่อก่อให้เกิดความประทับใจ และได้รับประโยชน์ให้มากที่สุด แก่ผู้มารับบริการ นอกจากนี้คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการยังหมายถึง การให้บริการด้วยความเสมอภาค เกิดความก้าวหน้าในการให้บริการด้วยจิตที่มีเมตตา มีความสุภาพ อ่อนโยน ยินดีให้บริการ ด้วยการให้การช่วยเหลือ เกื้อกูลต่อผู้ให้บริการอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ (มานิตา ชูช่วย, 2561; Millett, 1954) ซึ่งประกอบด้วย 6 คุณลักษณะ ดังนี้

1. ให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความวางใจให้กับผู้รับบริการ
2. แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
3. สามารถควบคุมกริยา ท่าทาง และน้ำเสียงในขณะที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี
4. การพัฒนางานบริการให้มีความเจริญก้าวหน้าและทันสมัยทั้งทางด้านปริมาณงาน และคุณภาพ และวิธีการให้บริการมีความเหมาะสม กระชับ ลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่สำคัญ
5. มีน้ำใจที่จะเสนอแนะหรือให้ข้อมูลในเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการในเชิงบวก
6. ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยก เชื้อชาติศาสนา และฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของผู้มีจิตบริการ เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยผู้อื่นสามารถรับรู้ได้จากการแสดงออกในลักษณะแววตา สีหน้า กริยา ท่าทาง คำพูดหรือน้ำเสียง การแสดงออกถึงอารมณ์ จากบุคคลนั้น ซึ่งการปฏิบัติด้วยจิตบริการที่ดีนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบด้วย 6 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ให้บริการด้วยรอยยิ้ม 2) การดูแลเอาใจใส่ 3) การควบคุมอารมณ์ 4) การบริการอย่างก้าวหน้า 5) การมีทัศนคติเชิงบวก และ 6) การให้บริการอย่างเสมอภาค

### 3. ความสำคัญของจิตบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำคัญของจิตบริการจากนักวิชาการหลายท่านพบว่า

จิตบริการ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ในปัจจุบันหน่วยงานภาคเอกชน และภาครัฐต่างให้ความสำคัญกับพฤติกรรมจิตบริการ โดยต้องแสดงพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ และทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้รับบริการด้วยใจ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยเน้นไปที่ประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ สิ่งสำคัญของคุณภาพมาตรฐานและการมีจิตบริการที่ดี คือ การเริ่มต้นด้วยการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ให้บริการ ให้ตระหนักว่าพฤติกรรมจิตบริการของพนักงานที่แสดงออกนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เป็นตัวแทนขององค์กร ซึ่งมีความสำคัญ ที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (ชมพู เนินหาด และคณะ, 2561; ชมพู เนินหาด และคณะ, 2563) ทั้งนี้ จิตบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการที่คาดหวังกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งอาจจะส่งผลในการขอใช้บริการด้านอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป (สมชาติ กิจยรรยง, 2543)

ทั้งนี้ จิตบริการยังมีลักษณะสำคัญที่จะทำให้พนักงานเป็นผู้ให้บริการที่ดี ได้แก่ การมีความรู้จริงในงานที่ปฏิบัติ (Knowledge) มีความช่างสังเกต (Observe) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) มีกริยาจาสุภาพ (Manner) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี (Emotional control) มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) และมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ (Responsibility) ซึ่งสามารถจำแนกลักษณะสำคัญออกเป็น 3 ลักษณะ โดยอ้างอิงจากคู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ (ตรีเพ็ชร อ่าเมือง, 2553) ดังนี้

1. ลักษณะทางสติปัญญา ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ การช่างสังเกต การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีความรู้จริงในงานที่ปฏิบัติ การรู้กฎระเบียบ นโยบาย และวิธีปฏิบัติขององค์กร เพื่อช่วยให้ลดข้อผิดพลาด

2. ลักษณะพฤติกรรม ด้านสร้างความรู้สึกรับชอบหรือพึงพอใจ ได้แก่ กริยาท่าทาง ความกระตือรือร้น น้ำเสียง และการควบคุมอารมณ์ ส่งผลให้เกิดเป็นบุคลิกภาพที่ดี ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

3. ลักษณะค่านิยมและทัศนคติ ด้านสร้างความประทับใจ ได้แก่ การมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ เห็นความสำคัญของทุกงานที่ปฏิบัติ เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ระลึกถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือในการทำงาน กล่าวขอบคุณ และชมเชยเพื่อให้กำลังใจซึ่งกันและกัน การรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของส่วนรวม วัสดุหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า จิตบริการ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ทั้งหน่วยงานภาคเอกชน และภาครัฐ ต่างให้ความสำคัญกับพฤติกรรมจิตบริการ โดยต้องแสดงพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ และทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้รับบริการด้วยใจ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยเน้นไปที่ประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ สิ่งสำคัญของคุณภาพมาตรฐานและการมีจิตบริการที่ดี คือ การเริ่มต้นด้วยการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ให้บริการให้ตระหนักว่า พฤติกรรมจิตบริการของพนักงานที่แสดงออกนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรเป็นตัวแทนขององค์กรซึ่งมีความสำคัญ ที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ นอกจากนี้การมีจิตบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งอาจจะส่งผลในการขอใช้บริการด้านอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป ทั้งนี้ จิตบริการยังมีลักษณะสำคัญที่จะทำให้พนักงานเป็นผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งสามารถจำแนกลักษณะสำคัญออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) ลักษณะทางสติปัญญา ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน 2) ลักษณะพฤติกรรม ด้านสร้างความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ และ 3) ลักษณะค่านิยมและทัศนคติ ด้านสร้างความประทับใจ

#### 4. ปัจจัยที่มีผลต่อจิตบริการของพนักงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อจิตบริการของพนักงานจากนักวิชาการหลายท่านพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อจิตบริการของพนักงาน ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ทั้งจากปัจจัยภายใน และภายนอก ปัจจัยภายใน คือ ทัศนคติของพนักงาน ได้แก่ การมีใจบริการและการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดประโยชน์ทำให้รู้สึกพึงพอใจ ปัจจัยภายนอก คือ การยกย่อง ชื่นชมทั้งจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การรับฟังข้อจำกัดและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการคิดรูปแบบการให้บริการ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและร่วมกันทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (นักรบ นาคสุวรรณ, 2559) การให้ขวัญและกำลังใจด้วยการให้รางวัลสำหรับผู้ให้บริการที่สร้างคุณประโยชน์ต่อองค์กรอย่างเด่นชัด การให้คำชมที่เหมาะสม สร้างความรู้สึกที่ดีเป็นเสมือนแรงเสริมที่จะทำให้ผู้ได้รับคำชมมีการแสดงออกมากขึ้นในสิ่งที่ถูกชม การให้ขวัญและกำลังใจจึงถือเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร (ชมพู เนินหาด และคณะ, 2561)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อจิตบริการของพนักงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน คือ ทศนคติของพนักงาน ได้แก่ การมีใจบริการและการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดประโยชน์ทำให้รู้สึกพึงพอใจ ปัจจัยภายนอก คือ การยกย่องชื่นชมทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การรับฟังข้อจำกัดและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการคิดรูปแบบการให้บริการ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีและร่วมกันทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การให้ขวัญและกำลังใจด้วยการให้รางวัลสำหรับผู้ให้บริการที่สร้างคุณประโยชน์ต่อองค์กรอย่างเด่นชัด การให้คำชมที่เหมาะสม สร้างความรู้สึกที่ดีเป็นเสมือนแรงเสริมที่จะทำให้ผู้ได้รับคำชมมีการแสดงออกมากขึ้นในสิ่งที่ถูกชม การให้ขวัญและกำลังใจจึงถือเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร

##### 5. วิธีการพัฒนาจิตบริการให้กับพนักงานเทศบาล

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวิธีการพัฒนาจิตบริการให้กับพนักงานเทศบาล จากนักวิชาการหลายท่านพบว่า

การพัฒนาจิตบริการ หมายถึง กระบวนการพัฒนาจิตบริการ (พัทธวรรณ ชูเลิศ และคณะ, 2560) ทางด้านคุณธรรม ด้านจริยธรรม และด้านค่านิยม ทั้งนี้จิตบริการหรือการคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกัน เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสร้าง (ทิสนา แคมณี, 2550; หฤทัย อัจปฐ์, 2544) ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการได้ ดังนี้

1. การปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ
2. การสร้างจิตสำนึกสาธารณะ โดยให้มีกิจกรรมที่ให้การช่วยเหลือ และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
3. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และการกระตุ้นให้ได้เกิดความเอาใจใส่และเกิดความตั้งใจในการทำงาน
4. การได้เรียนรู้จากสภาพจริงและกระบวนการสะท้อนคิด
5. การจูงใจให้ฝึกปฏิบัติการรับรู้ เห็นคุณค่าการรับรู้ ความสามารถของตนเอง เรียนรู้วิธีการกำกับตนเอง
6. การปรับเปลี่ยนโครงสร้างโดยเริ่มจากตนเอง ให้มีระบบคิดที่ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การพัฒนาจิตบริการ คือ กระบวนการพัฒนาหรือปรับพฤติกรรมของพนักงาน ที่คืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น และยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงาน ทั้งนี้ หากต้องการพัฒนาจิตบริการให้กับพนักงาน ควรตระหนักถึงแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ 6 ข้อ ได้แก่

- 1) การปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ
- 2) การสร้างจิตสำนึกสาธารณะต่อส่วนรวม

3) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และการกระตุ้นให้ได้เกิดความเอาใจใส่ และเกิดความตั้งใจในการทำงาน 4) การได้เรียนรู้จากสภาพจริงและกระบวนการสะท้อนคิด 5) การตั้งใจให้ฝึกปฏิบัติการรับรู้ และเรียนรู้วิธีการกำกับตนเอง และ6) มีระบบคิดที่ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างตารางสกัดตัวแปรจิตบริการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่วัดผลต่อจิตบริการ

จิตบริการ	มนต์จรัส วัชรสิงห์ และคณะ (2558)	จริญญา ศาโรโน (2558)	ชฎาพร โชติธรรมาภรณ์ (2561)	ศุภัญญา จันใด (2561)	มรกต เหลืองอำนาจศิริ (2553)	ชมพู เนิ่นทาด (2561)	รวม
มีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ	/	/	/	/	/	/	6
กิริยาจาสุภาพ	/	/	/	/	/	/	5
บริการด้วยความเต็มใจ	/	/	/	/	/	/	5
เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	/	/	/	/	/	/	4
มีทัศนคติที่ดี	/	/	/	/	/	/	4
ความสามารถในการควบคุมอารมณ์	/	/	/	/	/	/	3
มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	/	/	/	/	/	/	2
การให้ความเชื่อมั่น	/	/	/	/	/	/	1
ชื่อเสียงต่อหน้าที่	/	/	/	/	/	/	1
รับผิดชอบต่องานที่ทำ	/	/	/	/	/	/	1

จากตารางที่ 1 ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการแต่ละท่าน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตบริการมากที่สุด มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 1) มีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ 2) มีกริยาวาจาสุภาพ 3) บริการด้วยความเต็มใจ 4) เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ 5) มีทัศนคติที่ดี และ 6) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนนี้มากำหนดเป็นรายละเอียดของตัวแปรต้นในการศึกษาครั้งนี้

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการ

### 1. ความหมายของประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพจากนักวิชาการหลายท่านพบว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการอย่างหนึ่งที่ใช้ในการประเมินผล และประเมินศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กร และพนักงาน (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544; อำนวย แสงสว่าง, 2544) ซึ่งในการปฏิบัติงานดังกล่าวต้องอาศัยทั้งความสามารถ และความชำนาญในหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2546) และต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการจากพนักงาน และต้องส่งผลดีต่อองค์กร และสังคมด้วย (ปัทมาพร ท่อชู, 2559; อุทัย หิรัญโต, 2525)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการอย่างหนึ่งที่ใช้ในการประเมินผล และประเมินศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กร และพนักงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานดังกล่าวต้องอาศัยทั้งความสามารถ และความชำนาญในหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการจากพนักงาน และต้องส่งผลดีต่อทั้งองค์กร และสังคมด้วย

### 2. ความหมายของประสิทธิภาพในการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการจากนักวิชาการหลายท่านพบว่า

ประสิทธิภาพในการบริการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรหรือหน่วยงาน ที่เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (มนต์จรัส วัชรสิงห์และคณะ, 2558; นันทพร อารมณชีน, 2558) ซึ่งจะวัดผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อัญชิษฐา ชาญณรงค์, 2561) ว่าพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยแค่ไหน (ไพรวลัย รัตนมา, 2559) โดยประสิทธิภาพในการบริการต้องคำนึงถึง ความรวดเร็วใน

การบริการ ความถูกต้องครบถ้วน การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมทั้งต้องมีความเอาใจใส่ในงาน มีความซื่อสัตย์ต่องาน และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการอย่างสูงสุด (สมหญิง เปี่ยมฤทัย, 2556; ชลดา อักษรศิริวิทยา, 2559; ตระกูล อมรนาถ, 2559; John D. Millet, 1954)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการบริการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรหรือหน่วยงาน ที่เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะวัดผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ว่าพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยแค่ไหน โดยประสิทธิภาพในการบริการต้องคำนึงถึง ความรวดเร็วในการบริการ ความถูกต้องครบถ้วน การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมทั้งต้องมีความเอาใจใส่ในงาน มีความซื่อสัตย์ต่องาน และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการอย่างสูงสุด

### 3. ลักษณะของประสิทธิภาพในการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของประสิทธิภาพในการบริการจากนักวิชาการหลายท่านพบว่า

ลักษณะของประสิทธิภาพในการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน และมีความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน (พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, 2525; ณัฐธัญ ถนอมรบ, 2545; อนันท์ งามสะอาด, 2551) ที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2542) นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบกลางลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็ว โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้นลักษณะของประสิทธิภาพในการบริการจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงาน 4 ข้อ (บุศรา สุกพิพัฒน์, 2553; Grosvenor E Plowman and E Peterson, 1989) ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้บริการและผู้รับบริการได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุดหรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของประสิทธิภาพในการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน และมีความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบกลางลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็ว โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้นลักษณะของประสิทธิภาพในการบริการจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงาน 4 ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) และ 4) ค่าใช้จ่าย (Costs)

#### 4. ประโยชน์ของการมีประสิทธิภาพในการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประโยชน์ของการมีประสิทธิภาพในการบริการ จากนักวิชาการหลายท่านพบว่า

ประโยชน์ของการมีประสิทธิภาพในการบริการ หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานน้อยที่สุด และผลลัพธ์ที่ออกมา คือ องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้น ประสิทธิภาพในการบริการจึงมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นตัวในการขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไปและประสบความสำเร็จ (จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล, 2554) รวมถึงบุคลากรหรือพนักงาน ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ องค์กรจำเป็นจะต้องมีบุคลากรหรือพนักงานที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ (ปัทมาพร ท่อชู, 2559) มีดังนี้

1. ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการ บริการใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการบริการและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน
3. ช่วยทำให้การบริการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว
4. ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

5. ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน

6. องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน

7. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เมื่อพัฒนาตนเองแล้วจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประโยชน์ของการมีประสิทธิภาพในการบริการ หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานน้อยที่สุด และผลลัพธ์ที่ออกมา คือ องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้น ประสิทธิภาพในการบริการจึงมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นตัวในการขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไปและประสบความสำเร็จ รวมถึงบุคลากรหรือพนักงาน ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ องค์กรจำเป็นจะต้องมีบุคลากรหรือพนักงานที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ มีดังนี้

- 1) ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริการใหม่ที่มีประสิทธิภาพ
- 2) ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการบริการ
- 3) ช่วยทำให้การบริการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
- 4) ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า
- 5) ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ
- 6) องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม
- 7) ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป

#### 5. วิธีการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวิธีการสร้างประสิทธิภาพในการบริการจากนักวิชาการหลายท่านพบว่า

การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ หมายถึง การพัฒนาปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนในการประเมินคุณภาพบริการ ที่ชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Parasuraman, Berry and Zeithaml, 1988) รวมทั้งการพัฒนาหลักการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ 7 ข้อ (สมยศ นาวิการ, 2544; ทิรัสมัชญา พิพัฒน์เพ็ญ, 2557) ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) ในการกำหนดภารกิจขององค์กร การพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน ภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรค ภายนอกองค์กร และการมีจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน

2. โครงสร้าง (Structures) องค์กรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การมีจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน

3. รูปแบบ (Styles) ของการบริหารภายในองค์กรในการบรรลุเป้าหมาย การแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง

4. ระบบ (Systems) ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน

5. ค่านิยม (Shared values) ของพนักงานในองค์กร มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ

6. บุคลากร (Staff) พนักงานในองค์กร มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม และมีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน

7. ความสามารถ (Skill) ของพนักงานในองค์กร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์กร

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ หมายถึง การพัฒนาปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอน ในการประเมินคุณภาพบริการ ที่ชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งการพัฒนาหลักการบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ 7 ข้อ ดังนี้ 1) กลยุทธ์ (Strategy) ในการกำหนดภารกิจขององค์กร 2) โครงสร้าง (Structures) องค์กรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน 3) รูปแบบ (Styles) ของการบริหารภายในองค์กรในการบรรลุเป้าหมาย 4) ระบบ (Systems) ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย 5) ค่านิยม (Shared values) ของพนักงานในองค์กร 6) บุคลากร (Staff) พนักงานในองค์กร และ 7) ความสามารถ (Skill) ของพนักงานในองค์กร

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างตารางสกัดตัวประสิทธิภาพในการบริการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่วัดผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ

ประสิทธิภาพการ ให้บริการ	มนต์จรัส วรดิษฐ์ และคณะ (2558)	สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556)	ไพรวลัย รัตนมา (2559)	ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559)	ตระกูล อมรนาถ (2559)	นันทพร อารมณัฐ (2558)	อัญชัญฐา ชาญณรงค์ (2561)	John D. Millet (1954)	รวม
ด้านคุณภาพ	/	/	/	/	/	/	/	/	8
ด้านเวลา	/	/	/	/			/	/	6
ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ		/	/	/			/	/	5
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า		/	/	/				/	4
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	/				/		/		3
ด้านค่าใช้จ่าย						/			1

จากตารางที่ 2 ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการแต่ละท่าน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการมากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพ 2) ด้านเวลา และ 3) ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนนี้มากำหนดเป็นรายละเอียดของตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้ และยังนำไปใช้เป็นนิยามศัพท์เฉพาะในบทที่ 1 ดังนี้

1. ด้านเวลา หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการนั้นมีความสะดวก รวมถึงมีการให้ข้อมูลและแจ้งความก้าวหน้าในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านคุณภาพ หมายถึง การให้บริการนั้นมีความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงการให้บริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ หมายถึง การจัดจำนวนพนักงานเทศบาลและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการอย่างเพียงพอ เช่น การจัดที่นั่งพักคอยระหว่างการรอรับบริการอย่างเพียงพอ การจัดสถานที่จอดรถที่เพียงพอ พนักงานเทศบาลในการให้บริการเพียงพอ หรือพนักงานเทศบาลในการบริการสามารถให้บริการแทนกันได้

### ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ

เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 และได้เปลี่ยนแปลงขนาดเทศบาล จากเทศบาลขนาดกลางเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2553 มีเนื้อที่โดยประมาณ 18.50 ตารางกิโลเมตรหรือ 11,562.5 ไร่ ปัจจุบันเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ เป็นเทศบาลประเภทสามัญ ระดับสูง ตามการเปลี่ยนแปลง การกำหนดโครงสร้างส่วนราชการและระดับตำแหน่งของพนักงานเทศบาล การเปลี่ยนแปลงระบบจำแนก ตำแหน่งจากระบบซีเป็นระบบแท่ง ซึ่งการจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี จำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้เป็นไปตามโครงสร้างของแผนอัตรากำลัง 3 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 8 ส่วนราชการ มีข้าราชการและพนักงานเทศบาล ทั้งหมด 232 คน (เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ, 2566) ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล งานเลขานุการของนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี งานกิจการสภาเทศบาล งานการพาณิชย์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ งานจราจร งานนิติการ งานทะเบียนราษฎร งานเลือกตั้ง และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนัก หรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบายแนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง

ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่าง ๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการ ข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสำรวจ ออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง การจัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรมต่าง ๆ การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกัน และเฝ้าระวังควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขาภิบาลในสถานประกอบการ งานสุขาภิบาลชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานเภสัชกรรม งานการแพทย์ งานรักษาพยาบาล งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริการรักษาความสะอาด งานบริการและพัฒนาระบบจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานอาสาสมัครสาธารณสุข งานป้องกันและบำบัด การติดสารเสพติด งานสัตว์แพทย์ งานด้านสิ่งแวดล้อม ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

5. กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย งานโรงเรียน งานการศึกษา ปฐมวัย งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานการศาสนา งานบำรุง ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ และ

กองทุนเพื่อการศึกษา งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

6. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนงานด้านการพัฒนาสังคม ด้านการสวัสดิการสังคม และด้านสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน งานพัฒนาชุมชน งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานส่งเสริม สนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมแก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานฝึกอบรมและเผยแพร่ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทูพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชน ผู้พิการทางร่างกายและสมอง งานสงเคราะห์ เด็กและเยาวชน ผู้ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ถูกทำร้ายร่างกาย งานส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน ที่ประพฤติดนไม่เหมาะสมแก่วัย งานสงเคราะห์ครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัว งานด้านจิตวิทยา งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ การส่งเสริม และพัฒนาอาชีพ ฯลฯ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

7. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานวิเคราะห์นโยบาย และแผน งานยุทธศาสตร์ของเทศบาล งานจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาท้องถิ่น งานประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด งานคณะกรรมการพัฒนาเทศบาล งานคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล งานงบประมาณ งานเสนอแนะขอรับการจัดสรรเงินอุดหนุน ของเทศบาล งานจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและฉบับเพิ่มเติม (ถ้ามี) งานตรวจติดตาม และประเมินผลแผนงานและโครงการ งานประชาสัมพันธ์ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานสถิติข้อมูล งานสารสนเทศ งานจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

8. กองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล งานวิเคราะห์ การวางแผนอัตรากำลัง งานจัดตั้งส่วนราชการและการปรับปรุงโครงสร้าง ส่วนราชการ งานการกำหนดตำแหน่ง และการปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง งานการสรรหา

เกี่ยวกับการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก การย้าย การโอน การรับโอน การคัดเลือกเพื่อรับ โอน งานบรรจุและแต่งตั้ง งานจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ แก้ไข บันทึกข้อมูลทะเบียนประวัติ งานระบบสารสนเทศข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ งานการประเมินผล การปฏิบัติราชการ งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนงานการคัดเลือกเพื่อเลื่อนและแต่งตั้ง พนักงานเทศบาลให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น งานการประเมินเพื่อเลื่อนวิทยฐานะข้าราชการครู งานการลาทุกประเภท งานสิทธิสวัสดิการทุกประเภท งานส่งเสริมสนับสนุนการเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน งานแผนพัฒนาบุคลากร งานฝึกอบรม การดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ งานสนับสนุนเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ งานการให้พ้นจากราชการ งานเลขานุการของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล งานบริการข้อมูลสถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

โดยสถิติการให้บริการประชาชนผู้รับบริการย้อนหลัง 3 ปี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผู้รับบริการ จำนวน 7,204 คน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้รับบริการ จำนวน 7,462 คน และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผู้รับบริการ จำนวน 7,628 คน ซึ่งมีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีงบประมาณ โดยกองที่ให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และกองการเจ้าหน้าที่ (เทศบาลคอนหัวพ้อ, 2566)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

### 1. งานวิจัยเกี่ยวกับจิตบริการ

พัทธวรรณ ชูเลิศ และคณะ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z พบว่า เนื่องจากสังคมคาดหวังให้วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องให้การดูแลแบบองค์รวมอย่างเท่าเทียม นักศึกษาพยาบาลในยุคปัจจุบันเป็นผู้ที่เกิดใน พ.ศ. 2538 - 2543 ที่ซึ่งเรียกว่า Generation Z นั้น เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี เทคโนโลยี จึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม การดำรงอยู่ของคนกลุ่มนี้และใช้เวลาอยู่กับเทคโนโลยี ซึ่งอาจทำให้สูญเสียความสามารถในด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่นรวมถึงการทำงานเป็นทีม ดังนั้น เรื่องการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z ให้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับสถาบันศึกษาด้านพยาบาล และมี

วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักศึกษาที่อยู่ใน Generation Z และกระบวนการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจ ความเป็นมนุษย์ สำหรับนักศึกษาพยาบาล ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ 1) การปลูกฝังนักศึกษาให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ 2) การสร้างจิตสำนึกสาธารณะ โดยให้มีกิจกรรมที่ให้การช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม 3) การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ และการติดต่อสื่อสาร 4) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง 5) การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และ 6) การให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากสภาพจริงและกระบวนการสะท้อนคิด

สุกัญญา จันใด (2561) ที่ศึกษาเรื่อง โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเคราะห์ และนิยามองค์ประกอบของจิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ระยะเวลาที่ 1 คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 75 คน เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม 2560 ระยะเวลาที่ 2 คือ นักศึกษาวิทยาลัย การสาธารณสุขสิรินธร สังกัดสถาบันพระบรมราชชนกที่ลงทะเบียนเรียนภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล ระยะเวลาที่ 1 คือ แบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์ และสังเคราะห์องค์ประกอบจิตบริการ เครื่องมือเก็บข้อมูล ระยะเวลาที่ 2 คือ แบบประเมินจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ จากผลการวิจัยพบว่า จิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ การมีใจรักในงานบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการ การมีความรับผิดชอบ การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา การมีความซื่อสัตย์ การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และการมีความรู้ในงานที่บริการ สำหรับ โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ มีค่า 19.397 ค่าความน่าจะเป็น 0.942 ที่องศาอิสระเท่ากับ 15 แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีจิตบริการลดลงเกือบทุกด้าน และเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยในชั้นปีที่ 4 และในด้านการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะจิตบริการ ด้านการมีทัศนคติเชิงบวกพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ด้วยค่าเฉลี่ย 1.285 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 ด้วยค่าเฉลี่ย 1.147 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่  $p$  น้อยกว่า 0.05

ชมพู เนินหาด และคณะ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติต่องานบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการกับพฤติกรรมการจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน และได้เก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2560 จำนวน 68 คน ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการจิตบริการ ( $r = 0.577$  และ  $r = 0.351$ ,  $p < 0.01$  ตามลำดับ) ส่วนทัศนคติต่องานบริการ และความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยจิตบริการ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการจิตบริการ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และร่วมกันทำนายได้ ร้อยละ 37.9 ( $R^2 = 0.379$ ,  $p < 0.001$ )

ตติยาภรณ์ สอนธรรม (2565) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะการให้บริการด้วยจิตบริการแบบไทยในตนของพนักงานในโรงแรมในประเทศไทย กรณีศึกษาจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการแบบไทยในตนของพนักงานโรงแรมในจังหวัดระยอง ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า 2) ศึกษาองค์ประกอบศักยภาพของการให้บริการด้วยจิตบริการแบบไทยในตนของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดระยอง และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้วยจิตบริการแบบไทยในตนของพนักงาน โรงแรม จังหวัดระยอง โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานในระดับปฏิบัติงานของโรงแรมทุกระดับในจังหวัดระยอง จำนวน 21 คน ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office), แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) และแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ของโรงแรมที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และเป็นโรงแรมที่ได้รับคะแนนสูงสุดบน Tripadvisor จำนวน 10 โรงแรม ในจังหวัดระยอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) ผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวคิดและวิธีการในการเพิ่มสมรรถนะด้วยจิตบริการแบบไทยของพนักงานในภาคเอกชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว และภาคประชาชน/ชุมชน/ผู้สนใจในการประกอบอาชีพหรือทำงานอย่างมืออาชีพ

## 2. งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ชนกร สิทธิรักษ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งหมดจำนวน 251 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.933 มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการเชิงอนุกรม ได้แก่ การใช้สถิติ Independent Samplest-test และ One-way ANOVA ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ด้านกระบวนการ (Process) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.29 ด้านผู้ให้บริการ (People) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.42 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเท่ากับ 4.40

บัญชา อุคง และคณะ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิงพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ จำนวน 379 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัยคือแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.966 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.33) 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ ด้านมีความสามารถในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว ในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ ได้ร้อยละ 60.90

ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร และคณะ (2565) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัท ประชานการไฟฟ้า จำกัด การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการของบริษัท ประชานการไฟฟ้า จำกัด 2) เพื่อศึกษาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของบริษัท ประชานการไฟฟ้า จำกัด และ 3) เพื่อศึกษา

ภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของบริษัท ประชานการไฟฟ้า จำกัด โดยประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้บริหาร โภคของบริษัท ประชานการไฟฟ้า จำกัด ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดย ผลจากการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเท่าเทียมกัน ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเต็มใจ และภาพลักษณ์ด้านบริการ มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความถูกต้อง ภาพลักษณ์ด้านองค์กร

อมรรณ ไบเงิน (2565) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท แห่งหนึ่ง และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท แห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha Cronbach's Coefficient) เท่ากับ 0.866 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท แห่งหนึ่ง คือ ฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แห่งหนึ่ง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงาน พบว่า อายุงานต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกใน ระดับสูงกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ( $p < 0.01$ ) เมื่อพนักงานมีระดับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 87.5

ธนภรณ์ พรณราย (2565) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วน

จังหวัดสงขลา และ4) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 คน ด้วยแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้ายพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

### 3. งานวิจัยเกี่ยวกับจิตบริการและประสิทธิภาพ

Lytle and Timmerman. (2006) ศึกษาเกี่ยวกับจิตบริการและผลการปฏิบัติงานต่อความคาดหวังขององค์กร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคาร 47 แห่ง จำนวน 766 คน ผลการวิจัยพบว่า จิตสำนึกในการให้บริการขององค์กรในธนาคารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน ช่วงชีวิต ความสามัคคี ผลการปฏิบัติต่อผู้บริโภค ภาพลักษณ์การบริการที่มีคุณภาพ ผลกำไรของธนาคาร

มรรคต เหลืองอานวยศิริ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า ลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน มีดังนี้ 1) การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ 2) การให้บริการด้วยความเต็มใจ 3) การเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการ 4) การเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ 5) การมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ 6) ความสามารถในการบริหารจัดการ 7) ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ 8) ความรับผิดชอบต่อองค์กร และ 9) ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

มนต์จรัส วัชรสิงห์ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับจิตบริการ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง จิตบริการและประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใน การทำงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล 4) พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการ ของพยาบาลด้วยจิตบริการ และแรงจูงใจในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) จิตบริการ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูง 1) จิตบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) จิตบริการ ด้านมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ แรงจูงใจใน การทำงานด้านความสำเร็จในงาน จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ แรงจูงใจใน การทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และจิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดีสามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลได้โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 54.20

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับจิตบริการและประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รวมถึงจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยมีการดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน สามารถคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (W.G. Cochran, 1953) ซึ่งสูตรในการคำนวณครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ	n	แทน ขนาดตัวอย่าง
	P	แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม (0.5)
	Z	แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)
	E	แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น (0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.5(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.25(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \approx 384 \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 384 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการกรอกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 16 ฉบับ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการมาติดต่อเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ
2. ข้อคำถามเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ โดยมีการกำหนดการให้ค่าคะแนน ดังนี้
3. ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเวลา จำนวน 3 ข้อ 2) ด้านคุณภาพ จำนวน 4 ข้อ และ 3) ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 11 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 มีการกำหนดการให้ค่าคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลผล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย จากการคำนวณหาค่า  
อัตราภาคชั้น (สม โภชน์ อเนกสุข, 2552) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

สรุปเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

4. ข้อคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี  
จังหวัดชลบุรี จำนวน 1 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความ  
คิดเห็นแบบอิสระเพิ่มเติม

### การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปหาค่าความ  
เที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวม  
ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. การหาค่าความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)  
โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเนื้อหาในแบบสอบถามว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา  
หรือไม่ จากนั้นปรับแก้ และนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ และ  
พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย ซึ่งกำหนดระดับการแสดง  
ความคิดเห็น 3 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน		ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
+1	หมายถึง	คำถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย

-1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย

เมื่อได้รับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จึงนำมาแจกแจงระดับความคิดเห็น 3 ระดับ และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องจากสูตรการคำนวณ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of item-Objective Congruence : IOC) ซึ่งข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 จึงถือว่าข้อคำถามใช้ได้เป็นไปตามเกณฑ์

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์  
 $\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน  
 n คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

## 2. การหาค่าความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองเก็บข้อมูล (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลคอนหัวฟ่อ จำนวน 30 คน เมื่อได้แบบสอบถามมาแล้ว จึงนำข้อมูลเมื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคอนบราด โดยค่าอัลฟา ( $\alpha$ ) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม และหากค่าที่ได้มากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจริงได้ (Cronbach, 1970) ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่น ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวน (ข้อ)	$\alpha$
จิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ	6	0.72
ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล		
- ด้านเวลา	3	0.73
- ด้านคุณภาพ	4	0.71
- ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ	4	0.76

### การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการภายในเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2567
3. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
4. จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) และประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา
  - 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการมาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
  - 1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ และประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน
  - 2.1 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบง่าย (Simple Linear Regression)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
5. ผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

#### สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้

n แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$ แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
SD แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SK แทน	ค่าความเบ้ (skewness)
KU แทน	ค่าความโด่ง (kurtosis)
p-value แทน	ค่าความน่าจะเป็นของการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติจากข้อมูลเชิงประจักษ์
SS แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

r แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
B แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
$R^2_{Adj}$ แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานที่ปรับฐานแล้ว
$\beta$ แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized)
t แทน	การทดสอบค่าที่
F แทน	การทดสอบความแปรปรวน
X แทน	จิตบริการ
Y แทน	ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน
$Y_1$ แทน	ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน ด้านเวลา
$Y_2$ แทน	ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน ด้านคุณภาพ
$Y_3$ แทน	ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) ในการวิเคราะห์ผล ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	208	52.00
หญิง	192	48.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	28	7.00
20 – 30 ปี	76	19.00
31 – 40 ปี	120	30.00
41 – 50 ปี	92	23.00
51 – 60 ปี	52	13.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	32	8.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	148	37.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	72	18.00
เกษตรกร	60	15.00
รับจ้างทั่วไป	48	12.00
อื่น ๆ	40	10.00
<b>ความถี่ในการติดต่อกับเทศบาล</b>		
ปีละครั้ง	208	52.00
2 - 3 ครั้งต่อปี	156	39.00
4-5 ครั้งต่อปี	24	6.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.00) และเพศหญิง จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48.00)

ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.00) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.00) อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.00) อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.00) อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.00) และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 148 คน (ร้อยละ 37.00) รองลงมาคือ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.00) อาชีพเกษตรกร จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.00) อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00) อาชีพอื่น ๆ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.00) และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.00) ตามลำดับ

สำหรับความถี่ในการติดต่อกับเทศบาล ส่วนใหญ่มีความถี่ในการติดต่อกับเทศบาล ปีละครั้ง จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.00) รองลงมาคือ 2 - 3 ครั้งต่อปี จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39.00) 4 - 5 ครั้งต่อปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00) และมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.00) ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

จิตบริการ	$\bar{X}$	SD	SK	KU	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงานเทศบาลมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.86	0.85	-.205	-.762	มาก
2. พนักงานเทศบาลให้บริการด้วยวาจา สุภาพ และปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างมีมารยาทให้เกียรติ	3.92	0.69	-.205	-.151	มาก
3. พนักงานเทศบาลบริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นช่วยเหลือ	3.97	0.81	-.486	-.204	มาก
4. พนักงานเทศบาลเข้าใจความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ	3.64	0.90	-.308	-.661	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

จิตบริการ	$\bar{X}$	SD	SK	KU	ระดับความคิดเห็น
5. พนักงานเทศบาลมีทัศนคติที่ดีในงานบริการและให้บริการด้วยเหตุและผลในเชิงบวก	3.94	0.75	-.431	-.315	มาก
6. พนักงานเทศบาลสามารถควบคุมอารมณ์ระหว่างการให้บริการที่ต้องเผชิญกับความกดดัน และเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้	4.09	0.63	-.548	1.268	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.52</b>	<b>-0.406</b>	<b>0.002</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยพนักงานเทศบาลมีทัศนคติที่ดีในงานบริการ และให้บริการด้วยเหตุและผลในเชิงบวก มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.76$ ) รองลงมาคือ พนักงานเทศบาลสามารถควบคุมอารมณ์ระหว่างการให้บริการที่ต้องเผชิญกับความกดดัน และเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้ ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.63$ ) พนักงานเทศบาลบริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.81$ ) พนักงานเทศบาลให้บริการด้วยวาจาสุภาพ และปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างมีมารยาทให้เกียรติ ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.69$ ) พนักงานเทศบาลมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.85$ ) และพนักงานเทศบาลเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = 0.90$ ) ตามลำดับ และการพิจารณาการแจกแจงความโค้งปกติ (Normality distribution) ด้วยค่าความเบ้ (Skewness) และ ความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรทั้งหมด โดยรวมและรายข้ออยู่ระหว่าง -2 และ +2 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีการแจกแจงเป็นปกติ (Trochim & Donnelly, 2006; Gravetter & Wallnau, 2014)

## ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเวลา 2) ด้านคุณภาพ และ 3) ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ประสิทธิภาพในการบริการ	$\bar{X}$	SD	SK	KU	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเวลา	4.05	0.59	-.439	-.325	มาก
2. ด้านคุณภาพ	3.85	0.57	-.294	-.145	มาก
3. ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ	3.75	0.63	-.305	-.424	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.52</b>	<b>-.316</b>	<b>-.068</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , SD = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเวลา มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.05$ , SD = 0.59) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ( $\bar{X} = 3.85$ , SD = 0.57) และด้านทรัพยากรที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.75$ , SD = 0.63) และการพิจารณาการแจกแจงความโค้งปกติ (Normality distribution) ด้วยค่าความเบ้ (Skewness) และ ความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ระหว่าง -2 และ +2 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีการแจกแจงเป็นปกติ (Trochim & Donnelly, 2006; Gravetter & Wallnau, 2014)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านทรัพยากรที่เพียงพอ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 7 - 9

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลา

ด้านเวลา	$\bar{X}$	SD	SK	KU	ระดับความคิดเห็น
1. ระยะเวลาในการบริการของพนักงานเทศบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.91	0.80	-0.459	-0.138	มาก
2. ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการนั้นมีความสะดวก	4.01	0.75	-0.329	-0.376	มาก
3. พนักงานเทศบาลที่ให้บริการให้ข้อมูลและแจ้งความก้าวหน้าในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	4.23	0.70	-0.664	0.337	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.59</b>	<b>-0.439</b>	<b>-0.325</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริการ ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือพนักงานเทศบาลที่ให้บริการให้ข้อมูลและแจ้งความก้าวหน้าในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.23$ ,  $SD = 0.70$ ) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการนั้นมีความสะดวก ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.75$ ) และระยะเวลาในการบริการของพนักงานเทศบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.80$ ) ตามลำดับและการพิจารณาการแจกแจงความโค้งปกติ (Normality distribution) ด้วยค่าความเบ้ (Skewness) และความโค้ง (Kurtosis) ของตัวแปรทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ระหว่าง -2 และ +2 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีการแจกแจงเป็นปกติ (Trochim & Donnelly, 2006; Gravetter & Wallnau, 2014)

ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการด้านคุณภาพ

ด้านคุณภาพ	$\bar{X}$	SD	SK	KU	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงานเทศบาลให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานตามระเบียบพนักงานเทศบาล	4.12	0.71	-.681	.753	มาก
2. ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการของพนักงานเทศบาลนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.83	0.70	-.217	-.078	มาก
3. พนักงานเทศบาลให้บริการกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	3.69	0.83	-.246	-.452	มาก
4. พนักงานเทศบาลรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็น	3.79	0.77	-.223	-.332	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.57</b>	<b>-.294</b>	<b>-.145</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านคุณภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริการ ด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 0.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็น โดยพนักงานเทศบาลให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานตามระเบียบพนักงานเทศบาล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.71$ ) รองลงมาคือ ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการของพนักงานเทศบาลนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.70$ ) พนักงานเทศบาลรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็น ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.83$ ) และพนักงานเทศบาลให้บริการกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

ตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 3.69$ ,  $SD = 0.83$ ) ตามลำดับ และการพิจารณาการแจกแจงความโค้งปกติ (Normality distribution) ด้วยค่าความเบ้ (Skewness) และ ความโค้ง (Kurtosis) ของตัวแปรทั้ง โดยรวมและรายข้ออยู่ระหว่าง -2 และ +2 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีการแจกแจงเป็นปกติ (Trochim & Donnelly, 2006; Gravetter & Wallnau, 2014)

ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการด้านทรัพยากรที่เพียงพอ

ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ	$\bar{X}$	SD	SK	KU	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงานเทศบาลมีการจัดที่นั่งพักคอยระหว่างการรอรับบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	3.90	0.71	-.257	-.136	มาก
2. พนักงานเทศบาลมีการจัดสถานที่จอดรถแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	3.73	0.72	-.100	-.270	มาก
3. จำนวนพนักงานเทศบาลในการให้บริการเพียงพอสำหรับประชาชนผู้รับบริการ	3.70	0.82	-.499	-.202	มาก
4. พนักงานเทศบาลในการบริการสามารถให้บริการแทนกันได้โดยไม่เกิดปัญหา	3.68	0.91	-.354	-.642	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.63</b>	<b>-.305</b>	<b>-.424</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริการ ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ,  $SD = 0.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยพนักงานเทศบาลมีการจัดที่นั่งพักคอยระหว่างการรอรับบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.71$ ) รองลงมาคือ พนักงานเทศบาลมีการจัดสถานที่จอดรถแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

( $\bar{X} = 3.73$ ,  $SD = 0.72$ ) จำนวนพนักงานเทศบาลในการให้บริการเพียงพอสำหรับประชาชน ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = 0.82$ ) และพนักงานเทศบาลในการบริการ สามารถให้บริการแทนกันได้โดยไม่เกิดปัญหา ( $\bar{X} = 3.68$ ,  $SD = 0.91$ ) ตามลำดับ และการพิจารณาการแจกแจงความโค้งปกติ (Normality distribution) ด้วยค่าความเบ้ (Skewness) และ ความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรทั้ง โดยรวมและรายข้ออยู่ระหว่าง -2 และ +2 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีการแจกแจงเป็นปกติ (Trochim & Donnelly, 2006; Gravetter & Wallnau, 2014)

### ผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบง่าย (Simple Linear Regression) ในการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ (Y) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

จิตบริการ	B	SE	$\beta$	t	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.95	0.13		7.48	<b>0.00**</b>		
จิตบริการ (X)	0.74	0.03	0.75	23.03	<b>0.00**</b>	1.00	1.00

R = 0.77 R<sup>2</sup> = 0.57 Std. Error = 0.34

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ (Y) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ (Y) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี

จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.75 โดยจิตบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการบริการได้ร้อยละ 57.00 ( $R^2=0.57$ )

**สมมติฐานที่ 2** จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลา ( $Y_1$ ) ของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลาของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

จิตบริการ	B	SE	$\beta$	t	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.25	0.17		7.22	<b>0.00**</b>		
จิตบริการ (X)	0.71	0.04	0.75	16.20	<b>0.00**</b>	1.00	1.00

R = 0.63  $R^2=0.40$  Std. Error = 0.46

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลา ( $Y_1$ ) ของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลา ( $Y_1$ ) ของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.75 โดยจิตบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการบริการได้ร้อยละ 40.00 ( $R^2=0.40$ )

**สมมติฐานที่ 3** จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านคุณภาพ ( $Y_2$ ) ของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านคุณภาพของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

จิตบริการ	B	SE	$\beta$	t	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.85	0.15		5.49	<b>0.00**</b>		
จิตบริการ (X)	0.76	0.03	0.69	19.43	<b>0.00**</b>	1.00	1.00

R = 0.69 R<sup>2</sup> = 0.49 Std. Error = 0.41

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านคุณภาพ (Y<sub>2</sub>) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านคุณภาพ (Y<sub>2</sub>) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.69 ตามลำดับ โดยจิตบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการบริการได้ร้อยละ 49.00 (R<sup>2</sup> = 0.49)

**สมมติฐานที่ 4** จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านทรัพยากรที่เพียงพอ (Y<sub>3</sub>) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านทรัพยากรที่เพียงพอของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

จิตบริการ	B	SE	$\beta$	t	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.76	0.18		4.18	<b>0.00**</b>		
จิตบริการ (X)	0.75	0.04	0.64	16.43	<b>0.00**</b>	1.00	1.00

R = 0.64 R<sup>2</sup> = 0.40 Std. Error = 0.48

\*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านทรัพยากรที่เพียงพอ ( $Y_3$ ) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านทรัพยากรที่เพียงพอ ( $Y_3$ ) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.64 โดยจิตบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการบริการได้ร้อยละ 40.00 ( $R^2 = 0.40$ )



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง เรื่อง จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 3) เพื่อศึกษาจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 ชุด จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยอย่างง่าย

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.00) อายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 30.00) ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท (ร้อยละ 37.00) และมีความถี่ในการติดต่อกับเทศบาล ตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ปีละครั้ง (ร้อยละ 52.00) ตามลำดับ

##### 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยพนักงานเทศบาลมีทัศนคติที่ดีในงานบริการ และให้บริการด้วยเหตุและผลในเชิงบวก มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมาคือ พนักงานเทศบาลสามารถควบคุมอารมณ์ระหว่างการให้บริการที่ต้องเผชิญกับความกดดัน และเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้ ( $\bar{X} = 4.09$ ) พนักงานเทศบาล

บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ กระจื่อหรือร้อนช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.97$ ) พนักงานเทศบาลให้บริการด้วยวาจาสุภาพ และปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างมีมารยาทให้เกียรติ ( $\bar{X} = 3.92$ ) พนักงานเทศบาลมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.86$ ) และพนักงานเทศบาลเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเวลา มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ( $\bar{X} = 3.85$ ) และด้านทรัพยากรที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.75$ )

### 4. ผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

จากผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลได้ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 สรุปผลการวิเคราะห์จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

สมมติฐาน	ผลการวิเคราะห์
จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ (Y) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐาน
จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านเวลา ( $Y_1$ ) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐาน
จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านคุณภาพ ( $Y_2$ ) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐาน

## ตารางที่ 14 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการวิเคราะห์
จิตบริการ (X) มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการด้านทรัพยากรที่เพียงพอ (Y <sub>3</sub> ) ของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สามารถอธิบายได้ว่าจิตบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

### อภิปรายผลการศึกษา

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาได้กำหนดทิศทางการบริการประชาชนไว้อย่างชัดเจน และได้เน้นย้ำให้พนักงานเทศบาลทุกคนเข้าใจการบริการประชาชนด้วยรอยยิ้ม เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ ในทุกประชุมบุคลากรทุกครั้ง และสื่อสารหลักการการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชมพู เนินหาด (2561) กล่าวว่า จิตบริการ คือการที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความเต็มใจ และมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ให้บริการอย่างครบถ้วน และถูกต้อง รวมถึงพร้อมที่จะช่วยเหลือให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างมากที่สุด นอกจากนี้จิตบริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างทัศนคติด้านบวกให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยตรง อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุกัญญา จันได (2561) กล่าวว่า จิตบริการ เป็นการให้บริการด้วยใจรัก โดยจะแสดงออกทั้งทางกายและใจ คือด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการพร้อมทั้งรับฟังปัญหา และข้อร้องเรียนต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสามารถควบคุมอารมณ์ แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ มีความ ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ นอกจากนี้จากผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของ มนต์จรัส วัชรสิงห์ (2558) ศึกษาเรื่อง จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพ

การให้บริการของพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า จิตบริการ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพ การให้บริการของพยาบาลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบล ดอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การดำเนินงานของเทศบาลมุ่งเน้นความความสุขของประชาชน การบริการประชาชนต้องมีความ รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อยกระดับการทำงานของเทศบาล และมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ซึ่งในการให้บริการต่างๆ จะมีการเขียนแผนผังกระบวนการให้บริการและระยะเวลาการดำเนินงาน ให้ผู้รับบริการรับทราบ พร้อมกับให้พนักงานสอบถามความต้องการ ปัญหา และแนวทาง การพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัญชิษฐา ชาญณรงค์ (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริการ คือความสามารถในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถให้ผลตอบแทนที่ดีที่สุดและคุ้มค่าได้ โดยสิ่งที่มุ่งเน้น คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ John D. Millet (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริการ คือผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แก่ส่วนรวม และได้รับกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย ซึ่งในการบริการประชาชนของพนักงาน ต้องคำนึงถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่าง เพียงพอ และการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ นอกจากนี้ จาก ผลการศึกษาดังกล่าว ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ชญานิษฐ์ บุญนาค (2548) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพใน การให้บริการในระดับสูง โดยให้ ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการในด้านความ ประทับใจการให้บริการของธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการและความ รวดเร็วในการให้บริการของธนาคาร ตามลำดับ

3. จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลดอน หัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลดอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า จิตบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลดอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้การบริการ ด้วยความใส่ใจทั้งด้านความต้องการของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนกระบวนการที่ ถูกต้อง ชัดเจน เน้นความประหยัดเวลา รวมถึงการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานและ ความประทับใจของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง ย่อมส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่เป็นที่พึงพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา จันใด (2561) กล่าวว่า การให้บริการด้วยใจรัก โดยจะแสดงออกทั้งทางกายและใจ คือ ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการพร้อมทั้งรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสามารถควบคุมอารมณ์ แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ มีความซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ มรกรต เหลืองอำนาจศิริ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน พบว่า ลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน มีดังนี้ 1) การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ 2) การให้บริการด้วยความเต็มใจ 3) การเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการ 4) การเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการ 5) การมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ 6) ความสามารถในการบริหารจัดการ 7) ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ 8) ความรับผิดชอบต่อองค์กร และ 9) ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ จากผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของ มนต์จรัส วัชรสิงห์ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า จิตบริการด้านมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและจิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดีสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลได้ โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 54.20 นอกจากนี้ ยังพบว่าด้านความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ เนื่องจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรหรือหน่วยงาน จะวัดผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านกริยาวาจาสุภาพ การบริการด้วยความเต็มใจ เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทัศนคติที่ดีในงานบริการ ความสามารถในการควบคุม ว่าพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยแค่ไหน มากกว่าการแสวงหาความรู้และความสามารถเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ โดยประสิทธิภาพในการบริการต้องคำนึงถึง ความรวดเร็วในการบริการ ความถูกต้องครบถ้วน การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมทั้ง

ต้องมีความเอาใจใส่ในงาน มีความซื่อสัตย์ต่องาน และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการอย่างสูงสุด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาด้านจิตบริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการของพนักงานเทศบาลทุกข้ออยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ในประเด็นพนักงานเทศบาลเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ทั้งนี้พนักงานควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังคำภายิตที่ว่า ใจเขาใจเรา โดยเปลี่ยนมุมมองว่าหากพนักงานเทศบาลเป็นผู้รับบริการจะต้องการการรับบริการแบบใด นอกจากนี้เทศบาลยังควรมีการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ ตั้งเป้าหมายการพัฒนา และวางแผนการดำเนินงานในปีถัดไป

2. จากผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพในการบริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาล ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการบริการสามารถให้บริการแทนกันได้โดยไม่เกิดปัญหาซึ่งทางเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ทางเทศบาลอาจจัดให้มีการหมุนเวียนพนักงานในตำแหน่งที่ต้องรับเรื่อง หรือตอบข้อซักถามประชาชน เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานของเพื่อนร่วมงาน และเข้าใจกระบวนการดำเนินงานที่ต้องให้บริการโดยภาพรวม ซึ่งหากมีพนักงานลาหยุด หรือไปปฏิบัติงานภารกิจอื่น จะทำให้พนักงานสามารถทำงานแทนกันได้ หรือตอบข้อซักถามของผู้รับบริการในเบื้องต้นได้ รวมถึงทางเทศบาลอาจจะมีการริเริ่มในส่วนของระบบการส่งต่องานในกรณีที่พนักงานลา หรือไปปฏิบัติหน้าที่อื่นโดยจัดทำ คล้ายกับการส่งมอบเวรของพยาบาลที่ส่งต่อข้อมูลการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยอย่างไร้รอยต่อ หากมีระบบเช่นนี้ พนักงานที่ประจำอยู่จะสามารถให้บริการต่อได้ทันที หรือแจ้งข้อมูลให้ผู้รับบริการทราบได้

3. จากการวิเคราะห์ผลจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ พบว่า จิตบริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนา ดังนี้

3.1 ด้านเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ พนักงานเทศบาลควรทำความเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

3.2 ด้านทัศนคติที่ดีในงานบริการ พนักงานเทศบาลควรให้บริการด้วยเหตุและผลในเชิงบวก รวมถึงการมีทัศนคติที่ดี แสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง การควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3.3 ด้านความสามารถในการควบคุม พนักงานเทศบาลควรควบคุมอารมณ์ระหว่างการให้บริการ ที่ต้องเผชิญกับความกดดัน และเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

1. ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับจิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ อาจมีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ
2. ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ นอกจากจะพิจารณาคูณลักษณะจิตบริการของพนักงานเทศบาลแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ ได้แก่ การมีแรงจูงใจในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองในการการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา เป็นต้น
3. ในการให้บริการประชาชนของแต่ละสำนัก/กองจะมีขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาในการทำงาน/ให้บริการที่แตกต่างกัน หากมีการศึกษาเฉพาะสำนัก/กอง ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ได้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ อาจได้ผลการศึกษาที่เฉพาะชัดเจน ที่สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้เร็วขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2564). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- กลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2556). *ความหมายของ Service mind*. เข้าถึงได้จาก <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/2012-12-30-04-59-27/178-mattaree-chubanjong>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงษ์สกุล. (2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จรัญญา หาริโน. (2556). *ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความฉลาดทางอารมณ์ของตำรวจที่พยากรณ์จิตบริการของตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชฎาพร โชติธรรมาภรณ์. (2561). *แนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (หน้า 24-34)*. กำแพงเพชร: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ชมพู เนินหาด และคณะ. (2561). *การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคนพัฒนางานอย่างสร้างสรรค์: กรณีศึกษา บุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*, 29 (2), 217-230.
- ชมพู เนินหาด, ดารารวรรณ รองเมือง, ปาลีรัฐญญ์ ฐาতিরสวัสดิ์, และนุชนาถ ประภาศ. (2561). *ปัจจัยทำนาย พฤติกรรมจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(3), 43-55.

ชมพู เนินหาด, เพ็ญญา พิลัยพันธุ์ และ ดาราวรรณ ร่องเมือง. (2563). จิตบริการสู่งานเป็นเลิศ:

บทบาทบุคลากรสายสนับสนุน. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี, 3(2), 33-45.

ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์, อนุรัักษ์ นวพรไพศาล และ นิรันดา นวพร. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัท ประชานการไฟฟ้า จำกัด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มจร วิทยาเขตอีสาน*, 3(1), 40-54 .

ณัฐชัย ถนักรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). *ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ศศิยาภรณ์ สอนธรรม. (2565). *การศึกษาสมรรถนะการให้บริการด้วยจิตบริการแบบไทยในตนของพนักงานในโรงแรมในประเทศไทย กรณีศึกษาจังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและจิตบริการ, มหาวิทยาลัยรัตนเศรษฐ.

ตระกูล อมรนาถ. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วน โยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ตรีเพ็ชร์ อำเมือง. (2553). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. นครปฐม: งานเลขานุการกิจและสถาปนาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ทิสนา แวมมณี. (2550). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

เทศบาลตำบลคอนหัวฟ้อ. (2559). เว็บไซต์เทศบาลตำบลคอนหัวฟ้อ. เข้าถึงได้จาก

<https://www.dhr.go.th/>.

ชนกรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยทสี่ ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชนกร สิทธิรักษ์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นักรบ นาคสุวรรณ. (2559). *วัฒนธรรมการบริการ*. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 10(1), 283-295.

นันทพร อารมณฺ์ชื่น. (2558). *ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม ชลบุรี*. งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บัญชา อุดง, พิชัย ลัทธศักดิ์ศิริ, อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว, พิชัย ทรัพย์เกิด และ ทรงพล ลพพานุสรณ์. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิงพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(43), 304-314.

บุศรา สุกพิพัฒน์. (2553). *ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปีทมาพร ท่อชู. (2559). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation)*. เข้าถึงได้จาก

<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771&section=17&issues=74>.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2546). กรุงเทพฯ: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2525). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

พัทธวรรณ ชูเลิศ, บุญตา สุขวดี และ มนต์ชนก กุลพานิชย์. (2560). การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z. *วารสารการพยาบาลการสาธารณสุข สุขและการศึกษา*, 18(2), 28-34.

เพ็ญแข สิริวรรณ และคณะ. (2551). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม), ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 (ตอนที่ 99 ก), หน้า 1-13.

ไพรวลัย รัตนมา. (2559). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิชาการ*, 8(1), 24-33.

มนต์จรัส วัชรสิงห์ เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ และสุนทรี ศักดิ์ศรี. (2558). จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 8(2), 115-131.

มรกต เหลืองอำนวยการ. (2553). *การศึกษาลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มานิตา ชูช่วย. (2561). *จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ:กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงฆ์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

ศรัณญา ส่งศรี. (2552). *การสร้างจิตบริการในการทำงาน*. สงขลา: สำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สมิต สัมภูกร. (2543). *การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สมชาติ กิจขรรจง. (2543). *การพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพฯ: มัลติอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี.

สมยศ นาวิการ. (2544). *การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร: MBO*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด*. สาขาเมืองตราด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ,

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. ชลบุรี: ภาควิชาวิจัย และวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสังคมวิทยา มานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุกัญญา จันใด. (2561). *การพัฒนาโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุข สิรินคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัย วัดผล และสถิติการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

หฤทัย ออาจปรุ. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ รูปแบบการดำเนินชีวิต และความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง กับการมีจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษา พยาบาล*. ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

อนันท์ งามสะอาด. (2551). *การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

อมรรพรรณ ไบเงิน. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง*. การศึกษารายบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อัญชิษฐา ชาญณรงค์. (2561). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2549). *มัดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดการบริการ*. กรุงเทพฯ: เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).

อุทัย หิรัญโต. (2525). *เทคนิคบริหาร*. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษรการพิมพ์.

อำนวยการ แสงสว่าง. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test (5th ed.)*. New York: Harper Collins.

Gravetter, F., & Wallnau, L.;. (2014). *Essentials of Statistics for the Behavioral Sciences*, 8, 184-192.

John D. M. (1954). *Management in the Public Service*. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.

Lytle, R. S., and Timmerman, J. E. (2006). Service orientation and performance: an organizational perspective. *Journal of Services Marketing*, 20(2), 136-147.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.

Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Richard D. Irwin.

Trochim, W. M., & Donnelly, J.P. (2006). *The Research Methods Knowledge Base*, 3.

W.G. Cochran. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.



ภาคผนวก



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ

อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

### ข้อชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับจิตบริการ และประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้รับให้แก่เทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา คุณลักษณะด้านจิตบริการของพนักงานเทศบาล และช่วยยกระดับงานด้านการให้บริการประชาชน ให้ดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งการตอบแบบสอบถามของท่านในครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการที่ท่านจะได้รับ และการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและจะประมวลผลเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์เทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อในการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้รับบริการ ในโอกาสที่ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาและให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 จิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20 - 30 ปี  
 3) 31 - 40 ปี  4) 41 - 50 ปี  
 5) 51 - 60 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ  1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  2) ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท  
 3) ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย  4) เกษตรกร  
 5) รับจ้างทั่วไป  6) อื่นๆ.....
4. โดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลอนหัวฬ่อบ่อยแค่ไหน  
 1) ปีละครั้ง  2) 2 - 3 ครั้งต่อปี  
 3) 4 - 5 ครั้งต่อปี  4) มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

**ส่วนที่ 2** จิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

จิตบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. พนักงานเทศบาลมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
2. พนักงานเทศบาลให้บริการด้วยวาจาสุภาพ และปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างมีมารยาทให้เกียรติ					
3. พนักงานเทศบาลบริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นช่วยเหลือ					
4. พนักงานเทศบาลเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ					
5. พนักงานเทศบาลมีทัศนคติที่ดีในงานบริการ และให้บริการด้วยเหตุและผลในเชิงบวก					
6. พนักงานเทศบาลสามารถควบคุมอารมณ์ระหว่างการให้บริการที่ต้องเผชิญกับความกดดัน และเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ประสิทธิภาพในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านเวลา					
1. ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
2. ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการนั้นมีความสะดวก					
3. พนักงานเทศบาลที่ให้บริการมีการให้ข้อมูลและแจ้งความก้าวหน้าในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง					
ด้านคุณภาพ					
4. พนักงานเทศบาลให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการดำเนินงานตามระเบียบพนักงานเทศบาล					
5. ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการของพนักงานเทศบาลนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
6. พนักงานเทศบาลให้บริการกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ ก่อน - หลัง					
7. พนักงานเทศบาลรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็น					

ด้านทรัพยากรที่เพียงพอ					
8. พนักงานเทศบาลมีการจัดที่นั่งพักคอยระหว่างการรอรับบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
9. พนักงานเทศบาลมีการจัดสถานที่จอดรถแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
10. จำนวนพนักงานเทศบาลในการให้บริการเพียงพอสำหรับประชาชนผู้รับบริการ					
11. พนักงานเทศบาลในการบริการสามารถให้บริการแทนกันได้โดยไม่เกิดปัญหา					

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ท่านคิดว่าทางเทศบาลควรพัฒนาการให้บริการใดเพิ่มเติม เพื่อเป็นการยกระดับการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข  
คำคะแนนในการตรวจ IOC

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ

อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

### ข้อชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับจิตบริการ และประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้รับให้แก่เทศบาลตำบลคอนหัวพ่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา คุณลักษณะด้านจิตบริการของพนักงานเทศบาล และช่วยยกระดับงานด้านการให้บริการประชาชน ให้ดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งการตอบแบบสอบถามของท่านในครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการที่ท่านจะได้รับ และการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและจะประมวลผลเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์เทศบาลตำบลคอนหัวพ่อในการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้รับบริการ ในโอกาสที่ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาและให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 จิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC	สรุป
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	1	ผ่าน
2	อายุ <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 20 – 30 ปี <input type="checkbox"/> 3) 31 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 4) 41 – 50 ปี <input type="checkbox"/> 5) 51 – 60 ปี <input type="checkbox"/> 6) 60 ปี ขึ้นไป	1	1	1	1	ผ่าน
3	อาชีพ <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 2) ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท <input type="checkbox"/> 3) ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย <input type="checkbox"/> 4) เกษตรกร <input type="checkbox"/> 5) รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> 6) อื่นๆ	1	1	1	1	ผ่าน
4	โดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อบ่อยแค่ไหน <input type="checkbox"/> 1) ปีละครั้ง <input type="checkbox"/> 2) 2 - 3 ครั้งต่อปี <input type="checkbox"/> 3) 4 - 5 ครั้งต่อปี <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	1	1	1	1	ผ่าน

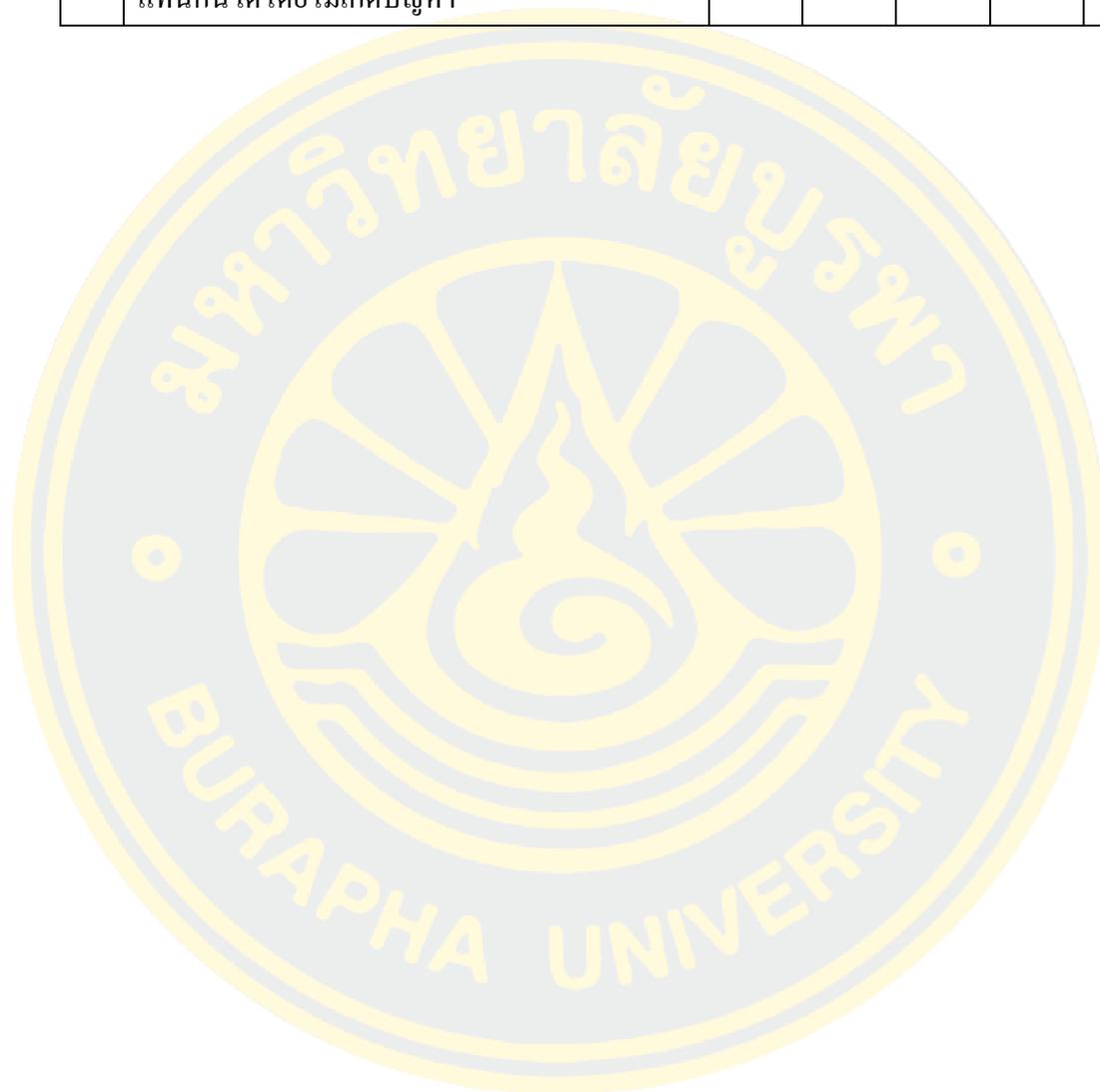
**ส่วนที่ 2 จิตบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC	สรุป
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
1	พนักงานเทศบาลมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	1	1	1	1	ผ่าน
2	พนักงานเทศบาลให้บริการด้วยวาจาสุภาพ และปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างมีมารยาทให้เกียรติ	1	1	1	1	ผ่าน
3	พนักงานเทศบาลบริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นช่วยเหลือ	1	1	1	1	ผ่าน
4	พนักงานเทศบาลเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ	1	1	1	1	ผ่าน
5	พนักงานเทศบาลมีทัศนคติที่ดีในงานบริการ และให้บริการด้วยเหตุและผลในเชิงบวก	1	1	1	1	ผ่าน
6	พนักงานเทศบาลสามารถควบคุมอารมณ์ระหว่างการให้บริการที่ต้องเผชิญกับความกดดัน และเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้	1	1	1	1	ผ่าน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี  
จังหวัดชลบุรี

ข้อ	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC	สรุป
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3		
1	ระยะเวลาในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเป็นไปอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	ผ่าน
2	ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการนั้นมีความสะดวก	1	1	1	1	ผ่าน
3	พนักงานเทศบาลที่ให้บริการมีการให้ข้อมูลและแจ้งความก้าวหน้าในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1	ผ่าน
4	พนักงานเทศบาลให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานตามระเบียบพนักงานเทศบาล	1	1	1	1	ผ่าน
5	ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการของพนักงานเทศบาลนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	1	1	1	1	ผ่าน
6	พนักงานเทศบาลให้บริการกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ ก่อน - หลัง ความสามารถ ความหลากหลายของคนในทีม	1	1	1	1	ผ่าน
7	พนักงานเทศบาลรับฟังความคิดเห็น ของผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็น	1	1	1	1	ผ่าน
8	พนักงานเทศบาลมีการจัดที่นั่งพักคอยระหว่างการรอรับบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1	ผ่าน
9	พนักงานเทศบาลมีการจัดสถานที่จอดรถแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1	ผ่าน

10	จำนวนพนักงานเทศบาลในการให้บริการเพียงพอสำหรับประชาชนผู้รับบริการ	0	1	1	0.7	ผ่าน
11	พนักงานเทศบาลในการบริการสามารถให้บริการแทนกันได้โดยไม่เกิดปัญหา	1	1	1	1	ผ่าน





ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ



ที่ อว ๘๓๓๓/๑๒๖๘

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา  
๑๖๙ ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข  
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๓

๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๖

**เรื่อง** ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

**เรียน** คุณธนกฤต วรรณะภูติ (รองปลัดเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ)

**สิ่งที่ส่งมาด้วย** ๑. คำโครงการนิพนธ์ (ฉบับย่อ)  
๒. เครื่องมือวิจัย

ด้วย นางสาวคณภร เชื้อชาติ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๓๕๒๐๐๕๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ แบบไม่เต็มเวลา แผน ข ได้รับอนุมัติคำโครงการนิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี" โดยมี  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภักดินันท์ เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการเตรียม  
เครื่องมือการวิจัยนั้น

เนื่องจากท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการวิจัยดังกล่าวอย่างยิ่ง ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือการวิจัย (ดังเอกสารแนบ)  
ทั้งนี้ สามารถติดต่อสืบค้นสำเนาข้างต้น ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๒-๒๖๒๓๑๒๑ หรือที่ E-mail:  
63920054@go.buu.ac.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจงเยี่ยม)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา  
โทร ๐๓๘ ๓๐๒ ๗๐๐ ถึง ๗๐๓, ๗๐๕, ๗๐๗  
E-mail: grd.buu@go.buu.ac.th



ที่ บว ๘๘๓๓๗/๒๕๖๔

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา  
๓๖๔ ถ.กลางบางแสน ต.แสนสุข  
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๖

**เรื่อง** ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

**เรียน** คุณปวีณา วัฒนาสูงเรือง (นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ เทศบาลตำบลหัวหว่อ)

**สิ่งที่ส่งมาด้วย** ๑. คำโครงการนิพนธ์ (ฉบับย่อ)  
๒. เครื่องมือวิจัย

ด้วย นางสาวศมนกร เชื้อชาติ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๓๙๒๐๐๕๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ แบบไม่เต็มเวลา แผน ข ได้รับอนุมัติคำโครงการนิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลหัวหว่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลีอกิตินันท์ เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการเตรียมเครื่องมือการวิจัยนั้น

เนื่องจากท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการวิจัยดังกล่าวอย่างดียิ่ง ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือการวิจัย (ดังเอกสารแนบ) ทั้งนี้ สามารถติดต่อนิสิตตั้งรายนามข้างต้น ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๒-๒๖๒๓๒๒๓ หรือที่ E-mail: 63920054@go.buu.ac.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิหีส แจ็งเยี่ยม)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา  
โทร ๐๓๘ ๑๐๒ ๗๐๐ ต่อ ๗๐๓, ๗๐๕, ๗๐๗  
E-mail: grd.buu@go.buu.ac.th



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา โทร. ๒๗๐๐ ต่อ ๗๐๑, ๗๐๕, ๗๐๗  
ที่ ฮว ๘๑๓๗/๑๔๘๑๓ วันที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

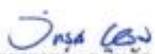
เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิชนี ถนอมชาติ (คณะบริหารธุรกิจ)

ด้วย นางสาวศมนกร เชื้อชาติ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๓๙๒๐๐๕๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ แบบไม่เต็มเวลา แผน ข ได้รับอนุมัติค่าโครงการนิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์ เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ และเสนอท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญท่านซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สูง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย ดังเอกสารแนบ ทั้งนี้ สามารถติดต่อนิสิตตั้งรายนามข้างต้น ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๒-๒๖๒๓๑๒๑๑ หรือที่ E-mail: 63920054@go.buu.ac.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิหวิส แจงเอี่ยม)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ง

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัย



ที่ อว ๘๑๓๗/๒๒๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา  
๑๖๙ ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข  
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคอนหัวฟ่อ (เทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เอกสารรับรองจริยธรรมของมหาวิทยาลัยบูรพา  
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นางสาวศมนกร เชื้อชาติ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๓๙๒๐๐๕๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ แบบไม่เต็มเวลา แผน ข ได้รับอนุมัติเค้าโครงงานนิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลหัวฟ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” โดยมี  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิกขินันท์ เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ และเสนอหน่วยงานท่านใน  
การเก็บข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยนั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขออนุญาตให้นิสิตตั้งรายนามข้างต้น ดำเนินการ  
เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน  
๕๐๐ คน ระหว่างวันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ทั้งนี้ สามารถติดต่อนิสิตตั้งรายนาม  
ข้างต้น ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๒-๒๖๒๓๑๒๑ หรือที่ E-mail: 63920054@go.buu.ac.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

**มณฑาทิ รังสิโยภาส์**

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑาทิ รังสิโยภาส์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา  
โทร ๐๓๘ ๑๐๒ ๗๐๐ ต่อ ๗๐๕, ๗๐๗  
E-mail: grd.buu@go.buu.ac.th



ภาคผนวก จ  
เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมวิจัย

สำเนา

ที่ IRB4-259/2566



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : G-HU221/2566

โครงการวิจัยเรื่อง : จัดบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานเทศบาลตำบลคอนหัวหอ  
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวศมนกร เชื้อชาติ

หน่วยงานที่สังกัด : คณะบริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการหลัก (สารนิพนธ์/ งานนิพนธ์/ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์  
วิทยานิพนธ์/ คุชฎ์นิพนธ์)

หน่วยงานที่สังกัด : คณะบริหารธุรกิจ

วิธีพิจารณา :  Exemption Determination  Expedited Reviews  Full Board

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ฉบับที่ 1 วันที่ 27 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566
2. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย ฉบับที่ 1 วันที่ 27 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 5 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566
4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 5 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566
5. แบบเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกข้อมูล (Data Collection Form)
- แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฉบับที่ 1 วันที่ 27 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566
6. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -

วันที่รับรอง : วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2566

วันที่หมดอายุ : วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567

ลงนาม นางสาวพิมพ์พรณ เลิศล้ำ

(นางสาวพิมพ์พรณ เลิศล้ำ)

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวสมนกร เชื้อชาติ
วัน เดือน ปี เกิด	11 มีนาคม 2539
สถานที่เกิด	ชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1/2 ม.7 ต.บ้านเซ็ด อ.พนัสนิคม จ.ชลบุรี 20140
ตำแหน่งและประวัติการ ทำงาน	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ กองช่าง เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยสวนดุสิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยบูรพา