

**การศึกษาระดับพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**
**The study of service behaviors in support staff at Dental Hospital Faculty
of Dentistry, Mahidol University**

อนุจิตต์ คงผอม^{1*} มัสนันท์ มีสุภาพ¹ และ นันทวัน อยู่อาศรม¹
Anujit Kongphom¹, Mussanun Mesuparb¹, and Nuntawan Yooarsom¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมบริการและความแตกต่างระหว่างกลุ่มของพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 522 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบบันทึกข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และ one-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีพฤติกรรมบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ด้านที่มีคะแนนสูงสุดคือด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือด้านการบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.56$) และจากการเปรียบเทียบปัจจัยด้านอายุ อายุงาน ประเภทการจ้าง ตำแหน่งงาน และระบบการให้บริการ ที่แตกต่างกัน พบว่ามีผลต่อพฤติกรรมบริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่าไม่มีผลต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากร

คำสำคัญ : พฤติกรรมบริการ บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

^{1*} โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

^{1*} Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University

* Corresponding author: e-mail: anujit.kon@mahidol.ac.th

Abstract

This study aimed to study service behaviors level and differences in the level of service behaviors of support staff at Dental Hospital Faculty of Dentistry, Mahidol University. The sample in this research consisted of 522 staff. The research data were retrieved from a record of service behaviors, which was collected every six months. The statistical analyses were calculated using descriptive statistics, t-test, and one-way ANOVA. The findings demonstrated that the support staff performed overall service behaviors at a very good level. The highest score was “overall customer satisfaction” ($\bar{X} = 4.60$), followed by “polite, friendly, and willing to help” ($\bar{X} = 4.56$). In addition, there were statistically significant differences ($p < 0.05$) in the level of service behaviors when considering age, period of employment, employment type, job position and service systems. However, there were no statistically significant differences when considering the gender factor, an educational level, and the service behaviors.

Keywords : Service behaviors, Support staff Dental Hospital, Faculty of Dentistry,

หลักการและเหตุผล

พฤติกรรมบริการเป็นส่วนประกอบหลักในการให้บริการ ซึ่งการพัฒนาพฤติกรรมบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญสำหรับงานบริการ ซึ่งผู้บริหารโรงพยาบาลทันตกรรมได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยเห็นว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรว่ามีความรู้ ความสามารถ มีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปในทิศทางใด

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นโรงพยาบาลเฉพาะทางระดับตติยภูมิ มีศูนย์ทันตกรรม 610 ศูนย์ มีผู้มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอกวันละประมาณ 1,440 ราย จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน 522 คน ปัจจุบันผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการให้บริการมีหลายด้าน อาจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการไม่ได้ทั้งหมด เนื่องจากมีข้อจำกัดของเวลาและบุคลากร บางครั้งบุคลากรอาจแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการทั้ง

ภายในและภายนอก ได้แก่ ผู้ป่วย แพทย์ ทันตแพทย์ และนักศึกษาทันตแพทย์ เกิดความไม่พึงพอใจและอาจมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเกิดขึ้น ส่งผลต่อการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของโรงพยาบาลอย่างหนึ่ง คือ ความพึงพอใจและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ หากไม่เร่งดำเนินการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขให้เหมาะสมอาจส่งผลต่อแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรและการเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไปได้ ซึ่ง Hurley and Esteami (1998) ได้กล่าวว่า หลักสำคัญในการบริการคือ ความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างความประทับใจครั้งแรกจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่ควรคำนึงถึงมากที่สุด การที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้นั้นก็เนื่องมาจากการบริการที่มีคุณภาพและเป็นการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า โดยการบริการที่ได้รับนั้นจะต้องเท่ากับหรือมากกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาระดับพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการของบุคลากรเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างเหมาะสม และมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

นิยามศัพท์

พฤติกรรมบริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในส่วนของการให้บริการ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรทั้งภายในและภายนอกคลินิกหรือหน่วยงานที่สังกัด

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทุกตำแหน่ง ยกเว้นตำแหน่งทันตแพทย์

ผู้รับบริการภายใน หมายถึง บุคลากรสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แพทย์และทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในระบบค่าตอบแทน และนักศึกษาทันตแพทย์ทุกระดับ

ระบบการให้บริการ หมายถึง ระบบการเรียนการสอน และระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วยคลินิกและหน่วยงาน จำนวน 35 หน่วยงาน โดยจำแนกเป็น 5

กลุ่ม ได้แก่ คลินิกระบบการเรียนการสอน คลินิกระบบบริการ คลินิกระบบการเรียนการสอนและระบบบริการ หน่วยงานให้บริการ และหน่วยงานสนับสนุนการบริการ

หน่วยงานให้บริการ หมายถึง หน่วยงานที่มีการให้บริการทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วย โดยทันตแพทย์ อาจารย์ ทันตแพทย์ หรือนักศึกษาทันตแพทย์

คลินิกระบบบริการ หมายถึง คลินิกที่มีการให้บริการทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วยโดยทันตแพทย์ หรืออาจารย์ ทันตแพทย์ และไม่มีการจัดการเรียนการสอนภายในคลินิก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์
3. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการของบุคลากรในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

นุชจิรา ศรีขจรเกียรติ (2559) ได้ศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมบริการพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.92, SD = 0.49$) ข้อที่มีคะแนนสูงสุดคือ ขอความช่วยเหลือจากกลุ่มเพื่อน เมื่อต้องการซักถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ ($M = 3.11, SD = 0.66$) แต่พฤติกรรม

บริการที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ภาระหนักถึงความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย ($M = 2.65$, $SD = 0.49$) จำนวนครั้งของการมารับบริการมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับพฤติกรรมการบริการของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .14$, $p = .01$) ส่วนเพศ อายุและระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการบริการของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก

อริสรา อินทรขุนทด และคณะ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวมีพฤติกรรมการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมการให้บริการทุกครั้ง ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความรู้ในการให้บริการ และจิตบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการส่งเสริมจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด คือ จิตบริการ รองลงมา คือ ความรู้ในการให้บริการ และการส่งเสริมจากองค์กร ตามลำดับ

สิริศา จักรบุญมา และ ผศ.ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน (ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระในงานและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ) และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ ความสุขในการทำงาน

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 68.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขอบเขตของการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

ตัวแปรต้น คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ประเภทการจ้าง ตำแหน่งงาน และระบบการให้บริการ

ตัวแปรตาม คือพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 3 ด้านคือ ด้านจิตบริการ ด้านความรู้ในการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม

วิธีการศึกษา

กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดที่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนทั้งสิ้น 522 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบบันทึกข้อมูล ซึ่งข้อคำถามด้านพฤติกรรมการบริการได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อให้แบบบันทึกข้อมูล ดังกล่าวมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล แบบบันทึกข้อมูลจึงประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ประเภทการจ้าง ตำแหน่งงาน และระบบการให้บริการ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีข้อคำถามประกอบด้วย ด้านจิตบริการ ด้านความรู้ในการให้บริการและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึงพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับดีมาก

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 4.00-4.49 หมายถึงพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับดี

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 3.50-3.99 หมายถึงพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 3.00-3.49 หมายถึงพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-3.00 หมายถึงพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ยื่นขอรับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะทันตแพทยศาสตร์ และ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ดำเนินการส่งหนังสือขออนุญาตใช้ข้อมูลโดยเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือผลคะแนนการประเมินพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากระบบประเมินสมรรถนะ 360 องศาออนไลน์ รอบที่ 1/2561 โดยผลคะแนนได้จากการประเมินของหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานทุกคนภายในหน่วยงาน

รวมถึงผู้รับบริการตามที่มีการเสนอรายชื่อ และเก็บอยู่ในฐานข้อมูลของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ และส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลประวัติส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวโรงพยาบาลทันตกรรมได้จากงานทรัพยากรบุคคล คณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลบุคลากรของโรงพยาบาลทันตกรรม

3. เมื่อได้รับอนุญาตให้ใช้ข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการกรอกข้อมูลประวัติส่วนบุคคลและข้อมูลผลคะแนนการประเมินพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ลงในแบบบันทึกข้อมูล

4. นำข้อมูลจากแบบบันทึกข้อมูลไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติเพื่อหาระดับพฤติกรรมการบริการของบุคลากร และวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างกลุ่มของระดับพฤติกรรมการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างกลุ่มของพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้สถิติ t-test และ one-way ANOVA หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) (ธานินทร์ ธิลปจำรู, 2555)

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 444 คน (ร้อยละ 85.10) มีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 258 คน (ร้อยละ 49.40) อายุการทำงาน ระหว่าง 2-5 ปี จำนวน 177 คน (ร้อยละ 33.90) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 471 คน (ร้อยละ 90.20) ประเภทการจ้างเป็นพนักงาน มหาวิทยาลัยส่วนงานมากที่สุด จำนวน 189 คน (ร้อยละ 36.20) ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม จำนวน 394 คน (ร้อยละ 75.50) และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน อยู่ในคลินิกที่ให้บริการทั้งสองระบบ คือ ระบบการเรียน

การสอนและระบบบริการ จำนวน 223 คน (ร้อยละ 42.70)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมบริการ พบว่าบุคลากรมีพฤติกรรมบริการอยู่ในระดับดีมาก ในทุกข้อ ยกเว้นการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และ ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น อยู่ในระดับดี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน

พฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านจิตบริการ			
1.1 การบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ	4.56	0.57	ดีมาก
1.2 การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.54	0.59	ดีมาก
2.ด้านความรู้ในการให้บริการ			
2.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานและเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการและระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	4.52	0.59	ดีมาก
2.2 การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.49	0.60	ดี
3. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	4.60	0.55	ดีมาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการ พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมบริการ ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	78	4.56	0.28	1.18	0.985
หญิง	444	4.52	0.28		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการ จำแนกตามช่วงอายุ

พฤติกรรมกรรมการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านจิตบริการ						
1.1 การบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	4	2.95	0.74	6.40	0.06
มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ	ภายในกลุ่ม	517	169.83	0.33		
1.2 การให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4	4.48	1.12	3.11	0.01*
ทันตามกำหนดเวลา	ภายในกลุ่ม	517	186.00	0.36		
2. ด้านความรู้ในการให้บริการ						
2.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานและเข้าใจใน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.72	1.43	4.25	0.00*
เรื่องที่ให้บริการและระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	ภายในกลุ่ม	517	173.85	0.34		
2.2 การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.58	1.64	4.84	0.00*
ข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	ภายในกลุ่ม	517	175.60	0.34		
3. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.37	0.84	2.76	0.03*
	ภายในกลุ่ม	517	157.34	0.30		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีช่วงอายุต่างกัน มีพฤติกรรมบริการแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านการบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ เมื่อนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่าบุคลากรคู่ที่มีคะแนนพฤติกรรมบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มากที่สุด คือ บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

ตารางที่ 4 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการ จำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรมกรบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านจิตบริการ						
1.1 การบริการด้วยคุณภาพ เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	3	3.37	1.12	3.44	0.02*
มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ	ภายในกลุ่ม	518	169.40	0.33		
1.2 การให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3	7.44	2.48	7.02	0.00*
ทันตามกำหนดเวลา	ภายในกลุ่ม	518	183.04	0.35		
2. ด้านความรู้ในการให้บริการ						
2.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานและเข้าใจใน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.39	2.13	6.37	0.00*
เรื่องที่ให้บริการและระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	ภายในกลุ่ม	518	173.19	0.33		
2.2 การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	9.34	3.11	9.33	0.00*
ข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	ภายในกลุ่ม	518	172.84	0.33		
3. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.03	1.68	5.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	518	155.67	0.30		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการบริการแตกต่างกัน เมื่อนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่าบุคลากรคู่ที่มีคะแนนพฤติกรรมการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มากที่สุด คือ บุคลากรกลุ่มที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี และบุคลากรกลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี

ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.20	2.43	0.09
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	519	42.14	0.08		
รวมทั้งหมด	521	42.54			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริการ จำแนกตามประเภทการจ้าง

พฤติกรรมการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านจิตบริการ						
1.1 การบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	4	8.15	2.04	6.40	0.00*
มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ	ภายในกลุ่ม	517	164.62	0.32		
1.2 การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4	12.89	3.22	9.99	0.00*
ทันตามกำหนดเวลา	ภายในกลุ่ม	517	166.68	0.32		
2. ด้านความรู้ในการให้บริการ						
2.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานและเข้าใจใน	ระหว่างกลุ่ม	4	15.18	3.79	11.75	0.00*
เรื่องที่ให้บริการและระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	ภายในกลุ่ม	517	167.00	0.32		
2.2 การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	15.26	3.81	11.26	0.00*
ข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	ภายในกลุ่ม	517	175.22	0.34		
3. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	11.20	2.80	9.68	0.00*
	ภายในกลุ่ม	517	149.51	0.29		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีประเภทการจ้างต่างกัน มีพฤติกรรมการบริการแตกต่างกัน เมื่อนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่าบุคลากรคู่ที่มีคะแนนพฤติกรรมการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มากที่สุด คือ บุคลากรกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว

ตารางที่ 7 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

พฤติกรรมบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านจิตบริการ						
1.1 การบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	3	6.36	2.12	6.60	0.00*
มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ	ภายในกลุ่ม	518	166.42	0.32		
1.2 การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3	8.75	2.92	8.85	0.00*
ทันตามกำหนดเวลา	ภายในกลุ่ม	518	170.82	0.33		
2.ด้านความรู้ในการให้บริการ						
2.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานและเข้าใจใน	ระหว่างกลุ่ม	3	7.35	2.45	7.26	0.00*
เรื่องที่ให้บริการและระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	ภายในกลุ่ม	518	174.82	0.34		
2.2 การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.49	2.83	8.06	0.00*
ข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	ภายในกลุ่ม	518	181.99	0.35		
3. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.39	2.13	7.15	0.00*
	ภายในกลุ่ม	518	154.32	0.30		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง ที่ 7 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีพฤติกรรมบริการแตกต่างกัน เมื่อนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนคู่ที่มีคะแนนพฤติกรรมบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 มากที่สุด คือ ตำแหน่งสหวิชาชีพ และตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม

ตารางที่ 8 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบพฤติกรรมบริการ จำแนกตามระบบการให้บริการ

พฤติกรรมบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านจิตบริการ						
1.1 การบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	ระหว่างกลุ่ม	4	32.25	8.06	29.67	0.00*
มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ	ภายในกลุ่ม	517	140.52	0.27		
1.2 การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4	29.60	7.40	25.51	0.00*
ทันตามกำหนดเวลา	ภายในกลุ่ม	517	149.97	0.29		
2.ด้านความรู้ในการให้บริการ						
2.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานและเข้าใจใน	ระหว่างกลุ่ม	4	25.15	6.29	20.71	0.00*
เรื่องที่ให้บริการและระบบงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	ภายในกลุ่ม	517	157.02	0.30		
2.2 การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตอบข้อ	ระหว่างกลุ่ม	4	28.84	7.21	23.06	0.00*
สงสัยได้ตรงประเด็น	ภายในกลุ่ม	517	161.64	0.31		
3. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	22.69	5.67	21.24	0.00*
	ภายในกลุ่ม	517	138.02	0.27		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง ที่ 8 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระบบการให้บริการต่างกัน มีพฤติกรรมการบริการแตกต่างกัน เมื่อนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่าบุคลากรคู่ที่มีคะแนนพฤติกรรมการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มากที่สุด คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานให้บริการและคลินิกระบบบริการ

สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาระดับพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปผลและอภิปรายผล ดังนี้

1. บุคลากรมีระดับพฤติกรรมการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ด้านที่มีคะแนนสูงสุด คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม รองลงมาคือการบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ และบุคลากรมีพฤติกรรมการบริการต่ำที่สุดในด้านการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น อาจเนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 2- 5 ปี ทำให้ยังขาดประสบการณ์ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. บุคลากรที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 444 คน คิดเป็นร้อยละ 85.10 และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 471 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20 ทำให้ปัจจัยด้านเพศ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อพฤติกรรมการบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อุไร ดวงระหว่า (2554) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยด้านเพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop

Service และสอดคล้องกับการศึกษาของ พชรนันท์ จุมพลพิทักษ์ และ ณิชกุล กุลิสร์ (2555) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานโรงงานประกอบแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. บุคลากรที่มีอายุ และอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกด้าน ยกเว้นด้านจิตบริการ การบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความเป็นมิตรและเต็มใจช่วยเหลือ พบว่าไม่แตกต่างในบุคลากรที่มีอายุต่างกัน ซึ่งโดยรวมพบว่าอายุและอายุงานมีผลต่อพฤติกรรมการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จันจิรา โสประจัน (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ : กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมในการทำงานดี จะสัมพันธ์กับผู้มีอายุมาก และมีระยะเวลาการทำงานนาน ทั้งนี้คนในวัยต่างกัน ย่อมมีวุฒิภาวะ ความสามารถในการจัดการกับสิ่งแวดล้อม ภาวะทางจิตใจต่างกัน และอายุยังส่งผลถึงความแตกต่างในการแสดงออกของพฤติกรรม (Matteson, 2011) และส่งผลต่อการรับรู้ การมองปัญหา ความเข้าใจ การตัดสินใจ ในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล (Palank, 1991)

4. บุคลากรที่มีประเภทการจ้างต่างกัน มีพฤติกรรมการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่า บุคลากรกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว มีพฤติกรรมการบริการแตกต่างกันมากที่สุด แสดงว่าประเภทการจ้างมีผลต่อพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนในโรงพยาบาลทันตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พชรนันท์ จุมพลพิทักษ์ และ ณิชกุล กุลิสร์ (2555) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานโรงงานประกอบ

แผนวงจรอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่าสถานการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างสูง

5. บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีพฤติกรรมการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่า ตำแหน่งสหวิชาชีพ มีคะแนนพฤติกรรมการบริการสูงสุดในทุกด้าน และผู้ปฏิบัติงานทันตกรรมมีคะแนนต่ำสุดในทุกด้าน ยกเว้นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม แสดงว่าตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนในโรงพยาบาลทันตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุบผชาติ อุไรรักษ์ และสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2557) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพบริการสุขภาพของบุคลากรทางการแพทย์ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพส่งผลต่อคุณภาพบริการสุขภาพของบุคลากรทางการแพทย์ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 คุณภาพบริการสุขภาพมีความแตกต่างกันของอาชีพพยาบาลกับอาชีพแพทย์หรือทันตแพทย์และอาชีพพยาบาลกับสหวิชาชีพ

6. บุคลากรสายสนับสนุนที่มีระบบการให้บริการต่างกัน มีพฤติกรรมการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่า หน่วยงานให้บริการและคลินิกะบบบริการ มีพฤติกรรมการบริการแตกต่างกันมากที่สุด โดยบุคลากรสายสนับสนุนหน่วยงานให้บริการมีคะแนนพฤติกรรมการบริการสูงสุดในทุกด้าน ส่วนคลินิกะบบบริการ มีคะแนนต่ำสุดในทุกด้าน แสดงว่าระบบการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมการบริการ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ในด้านการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตอบข้อสงสัย

ได้ตรงประเด็น ซึ่งผลประโยชน์อยู่ในระดับดี ในขณะที่ด้านอื่น ๆ ผลประโยชน์อยู่ในระดับดีมาก โดยเฉพาะบุคลากรกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานทันตกรรมที่ปฏิบัติงานในคลินิกะบบบริการ ซึ่งมีผลประโยชน์พฤติกรรมการบริการต่ำกว่าบุคลากรในกลุ่มอื่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรจัดอบรมให้ความรู้และอบรมด้านจิตบริการแก่บุคลากรกลุ่มดังกล่าวเพิ่มเติม

2. ควรจัดกิจกรรมหรือการดำเนินการด้านนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการทำงาน ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน โดยเฉพาะกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อเป็นการพัฒนาพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของบุคลากร

2. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริการของบุคลากร

3. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนโดยการประเมินของผู้รับบริการภายนอก ร่วมด้วย เพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีงบประมาณ 2562 ซึ่งสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์พิรพงศ์ สันติวงศ์

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่สนับสนุนและผลักดันการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงอาจารย์ทันตแพทย์สมชาติ เราเจริญพร รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและสนับสนุนการบริการ อาจารย์ทันตแพทย์กวิน ลิปิยารักษ์ และคุณสุกานดา โสตามุก ที่ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะสร้างประโยชน์ต่อการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

เอกสารอ้างอิง

จันจิรา โสประจิน. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ การศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญ บิสซิเนสอาร์แอนด์ซี.

นุชจิรา ศรีจรเกียรติ. (2559). พฤติกรรมการบริการของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ การศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุบผชาติ อุไรรักษ์และสัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2557). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพบริการสุขภาพของบุคลากรทางการแพทย์ในสังกัด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.วารสารพยาบาลทหารบก 15(2) : 298-304

พัชรนันท์ จุมพลพิทักษ์และณัฏฐ์ กุลิสร. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ สำนักงานโรงงานประกอบแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี .วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนครินทร์วิโรฒ 3(1) : 61-77

สิริศา จักรบุญมาและผศ.ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์. (2557).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 40(1) : 180-193

อริสรา อินทรขุนทด อภิชาติ ใจอารีย์ และประสงค์ ต้นพิชัย. (2557).ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(3) (กันยายน – ธันวาคม)

อุไร ดวงระหว้า. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Hurley, R.E., and Esteiami, H. (1998). Alternative indexes for monitoring customer perception of service quality: A comparative evaluation in a retail context. Journal of the Academy of Marketing Science.26 (3), 209-221.

Matteson, M.I. (2011). Organizational Behavior and Management. 9th ed. New York : McGraw-Hill.

Palank, C.L. (1991) . Determinants of health
promotion behavior. Nursing Clinics of
North America, 26, 814-831.