

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของการมีจิตบริการ และทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมทุกระดับในกลุ่มงานให้บริการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ จำนวน 238 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยคอมพิวเตอร์และโปรแกรม SPSS การวิเคราะห์ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ ค่า t-test & F-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ และการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน

การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31-35 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานชั้นสูงที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป-15 ปี ผลการศึกษาคุณลักษณะในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชน ทั้ง 2 ประเภท คือ คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สามารถกระทำได้ในทันที : ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ด้านความมีน้ำใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะของการมีจิตบริการที่ต้องใช้ระยะเวลา : ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างบริการให้รู้จัก ผลสรุปในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 61.8 มีคุณลักษณะในการให้บริการประชาชนในระดับสูง มีเพียงร้อยละ 38.2 ที่มีคุณลักษณะในการให้บริการประชาชนในระดับต่ำ สำหรับผลการศึกษาภาพรวมเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการเสริมสร้างจิตบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการในระดับมาก ได้แก่ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการมีมติริจิต ด้านการสื่อสาร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ องค์กรต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการ ส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในคุณลักษณะของการมีจิตบริการ เพื่อสร้างเสริมการมีจิตสำนึกของการมีอุดมการณ์ร่วมที่ถือปฏิบัติอยู่เดิม สนับสนุนการจัดการความรู้เรื่องคุณลักษณะของการมีจิตบริการ พิจารณาออกแนวปฏิบัติที่เพิ่มช่องทางสนับสนุนให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อการเสริมสร้างจิตบริการได้โดยไม่ขัดต่อข้อระเบียบ กฎหมาย และจัดทำแนวทางการแก้ไขจุดด้อยที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ