

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและการอภิปรายการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง ทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ครอบคลุมถึงลักษณะข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชน และทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 238 ชุด นำมาเป็นแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์ ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอข้อมูล และผลการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณลักษณะของการมีจิตบริการเพื่อให้บริการประชาชน

ส่วนที่ 3 ทักษะของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการประชาชน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

ส่วนที่ 5 การศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 87.8 เป็นเพศหญิง ซึ่งมีเพียงร้อยละ 12.2 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 30.3 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี รองลงมา ร้อยละ 23.1 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 16.8 มีอายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 16.4 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และร้อยละ 2.5 ต่ำกว่า 25 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1  
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ  
ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (N= 238)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	29	12.2
หญิง	209	87.8
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	6	2.5
26-30 ปี	39	16.4
31-35 ปี	72	30.3
36-40 ปี	55	23.1
41-45 ปี	40	16.8
46-50 ปี	22	9.2
51-55 ปี	4	1.7
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
พนักงานชั้นต้น	53	22.3
พนักงานชั้นกลาง	27	11.3
พนักงานชั้นสูง	88	37.0
นักวิชาการประกันสังคม	34	14.3
นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	34	14.3
นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ	2	0.8
<b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	78	32.8
6 ปีขึ้นไป-10 ปี	48	20.2
10 ปีขึ้นไป-15 ปี	83	34.9
16 ปีขึ้นไป-20 ปี	21	8.8
อื่น ๆ (มากกว่า 20 ปี)	8	3.3

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 37.0 มีตำแหน่งงาน พนักงานชั้นสูง รองลงมา ร้อยละ 22.3 มีตำแหน่งงาน พนักงานชั้นต้น ร้อยละ 14.3 มีตำแหน่งงาน นักวิชาการประกันสังคมและนักวิชาการแรงงานชำนาญการในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 11.3 มีตำแหน่งงาน พนักงานชั้นกลาง และร้อยละ 0.8 มีตำแหน่งงาน นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 34.87 มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป-15 ปี รองลงมา ร้อยละ 32.8 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป-5 ปี ร้อยละ 20.2 มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป-10 ปี ร้อยละ 8.8 มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป-20 ปี และร้อยละ 3.3 อื่น ๆ (มากกว่า 20 ปี) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.1)

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณลักษณะของการมีจิตบริการเพื่อ ให้บริการประชาชน

การบริการต้องอาศัยตัวผู้ให้บริการเป็นผู้กระทำให้เกิดการบริการที่ดีและส่งมอบบริการที่อยู่ในรูปแบบของนามธรรม ดังนั้นการที่จะทำอย่างไรให้ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ สัมผัสได้ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องใช้ความสามารถ ใช้ความรู้เฉพาะทาง มีความเข้าใจในผู้ให้บริการ เข้าใจตัวสินค้าหรือบริการของตนเอง ต้องมีเทคนิคบริการ และรู้ในรายละเอียดของกระบวนการบริการเป็นอย่างดี

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำคุณลักษณะของการมีจิตบริการมากำหนดเป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษา โดยแบ่งเป็นการศึกษาคุณลักษณะของการมีจิตบริการได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สามารถกระทำได้ในทันที คือ การเข้าถึงผู้ให้บริการ ความมีน้ำใจ และการติดต่อสื่อสาร
2. คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่ต้องใช้ระยะเวลา คือ การเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการ การสร้างบริการให้รู้จัก

## คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สามารถกระทำได้ในทันที

**ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ** จากการศึกษา ผลปรากฏดังนี้

ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการในทันทีที่มาถึง ณ จุดบริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 93.3 ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการในทันทีที่มาถึง ณ จุดบริการ มีเพียงร้อยละ 6.7 ไม่ได้ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการในทันทีที่มาถึง ณ จุดบริการ

ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.7 ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม มีเพียงร้อยละ 1.3 ไม่ได้ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม

ใช้เวลาแก่ผู้ใช้บริการในการสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 96.2 ใช้เวลาแก่ผู้ใช้บริการในการสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ต้องการ มีเพียงร้อยละ 3.8 ไม่ได้ใช้เวลาแก่ผู้ใช้บริการในการสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ต้องการ

ทุกครั้งที่สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการภาษาที่ใช้เป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และชัดเจน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 97.9 ทุกครั้งที่สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการภาษาที่ใช้เป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และชัดเจน มีเพียงร้อยละ 2.1 ทุกครั้งที่สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการไม่ได้ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และชัดเจน

มีเทคนิคในการสอบถาม และสนทนาเพื่อค้นหาข้อมูลความต้องการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 92.0 มีเทคนิคในการสอบถาม และสนทนาเพื่อค้นหาข้อมูลความต้องการ มีเพียงร้อยละ 8.0 ไม่มีเทคนิคในการสอบถาม และสนทนาเพื่อค้นหาข้อมูลความต้องการ

กรณีที่มีความต้องการใช้บริการไม่เร่งด่วนจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการรอก่อน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 55.5 กรณีที่มีความต้องการใช้บริการไม่เร่งด่วนจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการรอก่อน และร้อยละ 44.5 กรณีที่มีความต้องการใช้บริการไม่เร่งด่วนจะไม่แจ้งให้ผู้ใช้บริการรอก่อน

ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ จนเป็นปกติวิสัย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 87.0 ไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ จนเป็นปกติวิสัย มีเพียงร้อยละ 13.0 ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ จนเป็นปกติวิสัย

ให้คำชี้แจงหรือเหตุผลแก่ผู้ใช้บริการเมื่อติดภารกิจสำคัญ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 87.0 ให้คำชี้แจงหรือเหตุผลแก่ผู้ใช้บริการเมื่อติดภารกิจสำคัญ มีเพียงร้อยละ 13.0 ไม่ให้คำชี้แจงหรือเหตุผลแก่ผู้ใช้บริการเมื่อติดภารกิจสำคัญ

เมื่อผู้ใช้บริการแสดงความรู้สึกต่อการให้บริการตนรับฟังด้วยความเต็มใจ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 93.3 เมื่อผู้ใช้บริการแสดงความรู้สึกต่อการให้บริการตนรับฟังด้วยความเต็มใจ มีเพียงร้อยละ 6.7 เมื่อผู้ใช้บริการแสดงความรู้สึกต่อการให้บริการตนรับฟังด้วยความไม่เต็มใจ

นำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการไปปรับปรุงแก้ไข กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 92.0 นำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการไปปรับปรุงแก้ไข มีเพียงร้อยละ 8.0 ไม่นำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการไปปรับปรุงแก้ไข

สืบค้นประวัติผู้ใช้บริการ (ครั้งเดิม) จากระบบ On-line กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75.6 สืบค้นประวัติผู้ใช้บริการ (ครั้งเดิม) จากระบบ On-line ขณะที่ยังร้อยละ 24.4 ไม่สืบค้นประวัติผู้ใช้บริการ (ครั้งเดิม) จากระบบ On-line

ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการถึงวิธีการกรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 84.0 ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการถึงวิธีการกรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน มีเพียงร้อยละ 16.0 ไม่ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการถึงวิธีการกรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน (ตารางที่ 4.2)

#### ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะ  
ของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ

การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการในทันทีที่มาถึง ณ จุดบริการ	222	93.3	16	6.7
ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยบริการที่สุภาพอ่อนน้อม	235	98.7	3	1.3
ใช้เวลาแก่ผู้ใช้บริการในการสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ต้องการ	229	96.2	9	3.8
ทุกครั้งที่สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการภาษาที่ใช้เป็นภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และชัดเจน	233	97.9	5	2.1
มีเทคนิคในการสอบถาม และสนทนาเพื่อค้นหาข้อมูลความต้องการ	219	92.0	19	8.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
กรณีที่มีความต้องการใช้บริการไม่เร่งด่วนจะแจ้งให้ ผู้ใช้บริการรอก่อน	132	55.5	106	44.5
ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ จนเป็น ปกติวิสัย	31	13.0	207	87.0
ให้คำชี้แจงหรือเหตุผลแก่ผู้ใช้บริการเมื่อติดภารกิจ สำคัญ	207	87.0	31	13.0
เมื่อผู้ใช้บริการแสดงความรู้สึกรอคอยให้บริการตน รับฟังด้วยความเต็มใจ	222	93.3	16	6.7
สืบค้นประวัติผู้ใช้บริการ (ครั้งเดิม) จากระบบ On-line	180	75.6	58	24.4
ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการถึงวิธีการกรอกแบบคำขอรับ ประโยชน์ทดแทน	200	84.0	38	16.0
Min = 1.000	Max = 12.000	X = 10.525	S.D. = 1.327	

### ด้านความมีน้ำใจ จากการศึกษา ผลปรากฏดังนี้

ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการทุกคน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 92.9 ไม่ให้การดูแลเอาใจใส่  
ผู้ใช้บริการทุกคน มีเพียงร้อยละ 7.1 ไม่ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการทุกคน

ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่เคยมาใช้บริการประจำก่อน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75.6  
ไม่ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่เคยมาใช้บริการประจำก่อน ร้อยละ 24.4 ที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่  
เคยมาใช้บริการประจำก่อน

ให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ  
95.0 ไม่ให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีเพียงร้อยละ 5.0  
ไม่ให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ให้บริการด้วยยินดี และเต็มใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.6 ให้บริการด้วยยินดี และเต็มใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีเพียงร้อยละ 0.4 ไม่ให้บริการด้วยยินดี และเต็มใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ใช้ความรู้เฉพาะทางในการช่วยแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการเสมอ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 92.0 ใช้ความรู้เฉพาะทางในการช่วยแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการเสมอ มีเพียงร้อยละ 8.0 ไม่ใช้ความรู้เฉพาะทางในการช่วยแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการเสมอ

เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการนั่งพักคอย โดยมีทีวี หนังสือ และน้ำดื่มบริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70.20 เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการนั่งพักคอย โดยมีทีวี หนังสือ และน้ำดื่มบริการ มีร้อยละ 29.8 ไม่เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการนั่งพักคอย โดยมีทีวี หนังสือ และน้ำดื่มบริการ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะ  
ของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ

ความมีน้ำใจ	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการทุกคน	221	92.9	17	7.1
ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่เคยมาใช้บริการประจำก่อน	58	24.4	180	75.6
ให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	226	95.0	12	5.0
ให้บริการด้วยยินดี และเต็มใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	237	99.6	1	0.4
ใช้ความรู้เฉพาะทางในการช่วยแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการเสมอ	219	92.0	19	8.0
เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการนั่งพักคอย โดยมีทีวี หนังสือ และน้ำดื่มบริการ	167	70.2	71	29.8
Min = 2.000	Max = 6.000	$\bar{X} = 5.252$	S.D. = 0.765	

### ด้านการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษา ผลปรากฏดังนี้

มีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้เฉพาะบางช่องทาง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.1 มีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้เฉพาะบางช่องทาง มีร้อยละ 39.9 ไม่มีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้เฉพาะบางช่องทาง

ใช้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารทุกช่องทาง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 80.3 ใช้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารทุกช่องทาง และร้อยละ 19.7 ไม่ใช้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารทุกช่องทาง

ระบบ On-Line เป็นการสื่อสารช่องทางเดียวการที่เข้าถึงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 69.3 ระบบ On-Line เป็นการสื่อสารช่องทางเดียวการที่เข้าถึงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และร้อยละ 30.7 ระบบ On-Line ไม่ได้เป็นการสื่อสารช่องทางเดียวการที่เข้าถึงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 89.9 ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่น มีเพียงร้อยละ 10.1 เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่น

มีการเรียนรู้ด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมเป็นประจำ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 76.1 มีการเรียนรู้ด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมเป็นประจำ และร้อยละ 23.9 ไม่มีการเรียนรู้ด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมเป็นประจำ (ตารางที่ 4.4)

## ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะ  
ของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้เฉพาะ บางช่องทาง	143	60.1	95	39.9
ใช้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นข้อมูลในการ ติดต่อสื่อสารทุกช่องทาง	191	80.3	47	19.7
เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่น	24	10.1	214	89.9
มีการเรียนรู้ด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมเป็นประจำ	181	76.1	57	23.9
Min = 1.000	Max = 5.000	$\bar{X} = 3.555$	S.D. = 0.995	

## คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่ต้องใช้ระยะเวลา

## ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ จากการศึกษา ผลปรากฏดังนี้

มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการประกันสังคมเป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่าง  
ร้อยละ 77.7 มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการประกันสังคมเป็นอย่างดี และร้อยละ 22.3 ไม่มี  
ความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการประกันสังคมเป็นอย่างดี

มีความรู้ ความสามารถในระเบียบ ข้อปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่าง  
ร้อยละ 74.8 มีความรู้ ความสามารถในระเบียบ ข้อปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ  
ร้อยละ 25.2 ไม่มีความรู้ ความสามารถในระเบียบ ข้อปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สามารถนำความรู้ในข้อ 28 และข้อ 29 ลงสู่การปฏิบัติ และมีความชำนาญ  
กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 66.8 สามารถนำความรู้ในข้อ 28 และข้อ 29 ลงสู่การปฏิบัติ และมี  
ความชำนาญ และร้อยละ 33.2 ไม่สามารถนำความรู้ในข้อ 28 และข้อ 29 ลงสู่การปฏิบัติ และมีความ  
ชำนาญ

เข้าใจ และรู้จักผู้ให้บริการได้มากขึ้นเมื่อปฏิบัติตามข้อ 30 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 80.7 เข้าใจ และรู้จักผู้ให้บริการได้มากขึ้นเมื่อปฏิบัติตามข้อ 30 และร้อยละ 19.3 ไม่เข้าใจ และรู้จักผู้ให้บริการได้มากขึ้นเมื่อปฏิบัติตามข้อ 30

#### ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของ  
การมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ

การเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการประกันสังคมเป็นอย่างดี	185	77.7	53	22.3
มีความรู้ ความสามารถในระเบียบ ข้อปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	178	74.8	60	25.2
สามารถนำความรู้ในข้อ 28 และข้อ 29 ลงสู่การปฏิบัติ และมีความชำนาญ	159	66.8	79	33.2
เข้าใจ รู้จักผู้ให้บริการได้มากขึ้นเมื่อปฏิบัติตามข้อ 30	192	80.7	46	19.3
Min = 0.000	Max = 4.000	$\bar{X} = 3.000$	S.D. = 1.384	

#### ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ จากการศึกษา ผลปรากฏดังนี้

ปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการขององค์กร กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 97.5 ปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการขององค์กร และมีเพียงร้อยละ 2.5 ไม่ปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการขององค์กร

ให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดทุกครั้ง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 79.4 ให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดทุกครั้ง และร้อยละ 20.6 ไม่ได้ให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดทุกครั้ง

มีความผิดพลาดต่อการตอบสนองของความต้องการในบริการน้อยมาก กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 87.4 มีความผิดพลาดต่อการตอบสนองของความต้องการในบริการน้อยมาก และร้อยละ 12.6 ไม่มีความผิดพลาดต่อการตอบสนองของความต้องการในบริการน้อยมาก

มอบบริการที่มีคุณค่า และประโยชน์แก่กลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 96.6 มอบบริการที่มีคุณค่า และประโยชน์แก่กลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง และมีเพียงร้อยละ 3.4 ไม่ได้มอบบริการที่มีคุณค่า และประโยชน์แก่กลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง

#### ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของ  
การมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ

การตอบสนองของผู้ใช้บริการ	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการขององค์กร	232	97.5	6	2.5
ให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดทุกครั้ง	189	79.4	49	20.6
มีความผิดพลาดต่อการตอบสนองของความต้องการ ในบริการน้อยมาก	208	87.4	30	12.6
มอบบริการที่มีคุณค่า และประโยชน์แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ โดยตรง	230	96.6	8	3.4
Min = 0.000	Max = 4.000	$\bar{X} = 3.609$	S.D. = 0.665	

#### ด้านการสร้างบริการให้รู้จัก จากการศึกษา ผลปรากฏดังนี้

ให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการเฉพาะในรายที่ต้องการความรู้ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.2 ให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการเฉพาะในรายที่ต้องการความรู้ และร้อยละ 45.8 ไม่ได้ให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการเฉพาะในรายที่ต้องการความรู้

ออกหน่วยประกันสังคมเคลื่อนที่สู่สถานประกอบการเฉพาะแห่งที่ร้องขอ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.5 ไม่ได้ออกหน่วยประกันสังคมเคลื่อนที่สู่สถานประกอบการเฉพาะแห่งที่ร้องขอ และร้อยละ 34.5 ออกหน่วยประกันสังคมเคลื่อนที่สู่สถานประกอบการเฉพาะแห่งที่ร้องขอ

จัดประชุมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.1 จัดประชุมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี และร้อยละ 34.9 ไม่ได้จัดประชุมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี

มีผู้ใช้บริการเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่บริการขององค์กร กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 62.2 มีผู้ใช้บริการเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่บริการขององค์กร และร้อยละ 37.8 ไม่มีผู้ใช้บริการเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่บริการขององค์กร

มีผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ สนับสนุนในการเผยแพร่บริการขององค์กร กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 63.0 มีผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ สนับสนุนในการเผยแพร่บริการขององค์กร และร้อยละ 37.0 ไม่มีผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ สนับสนุนในการเผยแพร่บริการขององค์กร

#### ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของ  
การมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก

การสร้างบริการให้รู้จัก	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการเฉพาะในรายที่ต้องการ ความรู้	129	54.2	109	45.8
ออกหน่วยประกันสังคมเคลื่อนที่สู่สถานประกอบการ เฉพาะแห่งที่ร้องขอ	82	34.5	156	65.5
จัดประชุมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นประจำทุกปี	155	65.1	83	34.9
มีผู้ใช้บริการเป็นเครือข่ายในการเผยแพร่บริการของ องค์กร	148	62.2	90	37.8
มีผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ สนับสนุนในการเผยแพร่บริการของ องค์กร	150	63.0	88	37.0
Min = 0.000	Max = 5.000	$\bar{X} = 3.017$	S.D. = 1.296	

สรุปภาพรวมเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 61.8 มีคุณลักษณะในการให้บริการประชาชนในระดับสูง มีเพียงร้อยละ 38.2 ที่มีคุณลักษณะในการให้บริการประชาชนระดับต่ำ

#### ตารางที่ 4.8

สรุปภาพรวมคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง  
ในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชน

ระดับการมีคุณลักษณะ	จำนวน (N = 238)	ร้อยละ
ระดับต่ำ (1.00-28.96 คะแนน)	91	38.2
ระดับสูง (28.96-42.00 คะแนน)	147	61.8
รวม	238	100.0

$\bar{X} = 28.965$

S.D. = 3.788

Min = 14.000

Max = 36.000

### ส่วนที่ 3 ทักษะของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการประชาชน

การมีจิตบริการให้บริการถือเป็นความสำคัญของการให้บริการและทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเองและองค์กร โดยผู้ศึกษาได้กำหนดแบบสอบถามเพื่อศึกษาทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ซึ่งแบ่งการศึกษา 6 ด้าน คือ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการมีเมตตาจิต ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ จากการศึกษา ผลปรากฏ ดังนี้

การจัดให้มีสถานที่นั่งพักคอยสำหรับผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.0 มีทักษะในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 27.3 มีทักษะในระดับปานกลาง และมากที่สุด ร้อยละ 9.7 มีทักษะในระดับน้อย ร้อยละ 1.7 มีทักษะในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทักษะต่อการจัดให้มีสถานที่นั่งพักคอยสำหรับผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในระดับมาก

การจัดเก้าอี้ที่นั่งพักคอยที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลายจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.0 มีทักษะในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.4 มีทักษะในระดับ

ปานกลาง ร้อยละ 20.6 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.3 มีทัศนคติในระดับน้อย และ ร้อยละ 1.7 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีทัศนคติต่อการจัดเก้าอี้นั่งพักคอยที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลายจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัย ในระดับมาก

การจัดให้มีน้ำดื่มพร้อมภาชนะที่สะอาดไว้บริการเป็นการสร้างความประทับใจ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 31.1 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 30.7 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 28.6 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 8.4 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 1.3 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการจัดให้มีน้ำดื่มพร้อมภาชนะที่สะอาดไว้บริการเป็นการสร้างความประทับใจ ในระดับมาก

การจัดให้มีหนังสือ และวารสารทั่วไปไว้ให้อ่านทำให้ผู้ใช้บริการไม่จืดจอกับ การรอคอยบริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 29.4 มีทัศนคติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 28.6 มีทัศนคติในระดับมาก ร้อยละ 24.4 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 14.7 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 2.9 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการจัดให้มีหนังสือ และวารสารทั่วไปไว้ให้อ่านทำให้ผู้ใช้บริการไม่จืดจอกับ การรอคอยบริการ ในระดับมาก

การเปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ จะช่วยสร้างบรรยากาศในการรอคอยให้ผู้ใช้บริการรู้สึก สบาย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 25.6 มีทัศนคติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 20.2 มีทัศนคติใน ระดับมากที่สุด ร้อยละ 19.7 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 18.5 มีทัศนคติในระดับมาก และ ร้อยละ 16.0 มีทัศนคติในระดับน้อย ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมี ทัศนคติต่อการเปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ จะช่วยสร้างบรรยากาศในการรอคอยให้ผู้ใช้บริการ รู้สึกสบาย ในระดับปานกลาง

การเปิดทีวี หรือวิดีโอจะช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับการรอคอย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 32.8 มีทัศนคติในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 27.7 มีทัศนคติในระดับ มาก ร้อยละ 19.3 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 12.6 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 7.6 มี ทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อ การเปิดทีวี หรือวิดีโอจะช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับการรอคอย ระดับปานกลาง

การจัดให้มีผู้ดูแลห้องน้ำผู้หญิง/ ผู้ชาย และผู้พิทักษ์ที่สะอาดตลอดเวลา แสดงถึง การใส่ใจในบริการทุก ๆ ด้าน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 32.8 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 27.3 มีทัศนคติในระดับมาก ร้อยละ 19.7 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.9 มีทัศนคติ

ในระดับน้อย และร้อยละ 9.2 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการจัดให้มีผู้ดูแลห้องน้ำหญิง/ผู้ชาย และผู้พิการที่สะอาดตลอดเวลา แสดงถึงการใส่ใจในบริการทุก ๆ ด้าน ระดับมาก

การมีป้ายบอกทางจะช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วขึ้นในการติดต่อใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.2 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 27.3 มีทัศนคติในระดับมาก ร้อยละ 23.1 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 8.0 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 3.4 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการมีป้ายบอกทางจะช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วขึ้นในการติดต่อใช้บริการ ระดับมาก (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการในด้านการจัดสถานที่ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

การจัดสถานที่ให้บริการ	ระดับทัศนคติ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การจัดให้มีสถานที่นั่งพักคอยสำหรับผู้ใช้บริการจะทำให้ใช้บริการมีความพึงพอใจ	1.7 (4)	9.7 (23)	27.3 (65)	34.0 (81)	34.0 (65)	3.76	1.01	มาก
การจัดเก้าอี้ที่นั่งพักคอยที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลายจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัย	1.7 (4)	11.3 (27)	29.4 (70)	37.0 (88)	20.6 (49)	3.63	0.99	มาก
การจัดให้มีน้ำดื่มพร้อมภาชนะที่สะอาดไว้บริการเป็นการสร้างความประทับใจ	1.3 (3)	8.4 (20)	28.6 (68)	31.1 (74)	30.7 (73)	3.82	1.01	มาก
การจัดให้มีหนังสือ และวารสารทั่วไปไว้ให้อ่านทำให้ผู้ใช้บริการไม่จดจ่อกับการรอคอยบริการ	2.9 (7)	14.7 (35)	29.4 (70)	28.6 (68)	24.4 (58)	3.57	1.10	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การจัดสถานที่ให้บริการ	ระดับทัศนนะ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การเปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ จะช่วยสร้างบรรยากาศในการรอคอยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบาย	19.7 (47)	16.0 (38)	25.6 (61)	18.5 (44)	20.2 (48)	3.03	1.40	ปานกลาง
การเปิดทีวีหรือวิดีโอจะช่วยให้ผู้ให้บริการไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับการรอคอย	7.6 (18)	12.6 (30)	32.8 (78)	27.7 (66)	19.3 (46)	3.39	1.16	ปานกลาง
การมีป้ายบอกทางจะช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นในการติดต่อใช้บริการ	3.4 (8)	8.0 (19)	23.1 (55)	27.3 (65)	38.2 (91)	3.89	1.11	มาก
รวม						3.59	0.96	มาก

### ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จากการศึกษา ผลปรากฏ ดังนี้

การให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัวมีความเป็นกันเองช่วยให้การซักถามความต้องการได้ละเอียดมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.6 มีทัศนนะในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.5 มีทัศนนะในระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.5 มีทัศนนะในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.9 มีทัศนนะในระดับน้อย และร้อยละ 0.4 มีทัศนนะในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนนะต่อการให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัวมีความเป็นกันเองช่วยให้การซักถามความต้องการได้ละเอียดมากขึ้น ในระดับมาก

การให้คำแนะนำบริการแบบกลุ่มจะดีกว่าการให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัว กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.1 มีทัศนนะในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 29.4 มีทัศนนะในระดับน้อย ร้อยละ 11.8 มีทัศนนะในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 10.9 มีทัศนนะในระดับมาก และร้อยละ 3.8 มีทัศนนะในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 ตามลำดับ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนนะต่อการให้คำแนะนำบริการแบบกลุ่มจะดีกว่าการให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัว ในระดับปานกลาง

การใช้วาจาที่สุภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงการให้เกียรติ กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 49.2 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีทัศนคติในระดับมาก ร้อยละ 8.8 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.3 มีทัศนคติในระดับน้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการให้วาจาที่สุภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงการให้เกียรติ ในระดับมากที่สุด

การเดินสำรวจ สอบถาม และพูดคุยจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงความใส่ใจในทุกคน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.7 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.0 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 26.1 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 4.6 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 1.7 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเดินสำรวจ สอบถาม และพูดคุยจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงความใส่ใจในทุกคน ในระดับมาก (ตารางที่ 4.10)

#### ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง

การมีปฏิสัมพันธ์	ระดับทัศนคติ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัวมีความเป็นกันเองช่วยให้การซักถามต้องการได้ละเอียดมากขึ้น	0.4 (1)	2.9 (7)	18.5 (44)	46.6 (111)	31.5 (75)	4.06	0.81	มาก
การให้คำแนะนำบริการแบบกลุ่มจะดีกว่าการให้คำแนะนำบริการตัวต่อตัว	11.8 (28)	29.4 (70)	44.1 (105)	10.9 (26)	3.8 (9)	2.66	0.95	ปานกลาง
การใช้วาจาที่สุภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงการให้เกียรติ	1.3 (3)	1.3 (3)	8.8 (21)	39.5 (94)	49.2 (117)	4.34	0.79	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การมีปฏิสัมพันธ์	ระดับทัศนนะ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การเดินสำรวจ สอบถาม และพูดคุยจะทำให้ผู้ใช้บริการ รู้สึกได้ถึงความใส่ใจในทุกคน	1.7 (4)	4.6 (11)	26.1 (62)	38.7 (92)	29.0 (69)	3.89	0.94	มาก
รวม						3.74	0.54	มาก

### ด้านการสื่อสาร จากการศึกษา ผลปรากฏ ดังนี้

การใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายในการสอบถามจะทำให้ผู้ใช้บริการฟังแล้วเข้าใจในทันที กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.5 มีทัศนนะในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 34.9 มีทัศนนะในระดับมากที่สุด ร้อยละ 14.7 มีทัศนนะในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.1 มีทัศนนะในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีทัศนนะในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนนะต่อการใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายในการสอบถามจะทำให้ผู้ใช้บริการฟังแล้วเข้าใจในทันที ในระดับมาก

การใช้ภาษาที่เป็นศัพท์เทคนิค/เฉพาะทาง จะทำให้การตอบสนองของบริการคลาดเคลื่อน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.2 มีทัศนนะในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 33.2 มีทัศนนะในระดับปานกลาง ร้อยละ 22.3 มีทัศนนะในระดับมากที่สุด ร้อยละ 5.0 มีทัศนนะในระดับน้อย และร้อยละ 1.3 มีทัศนนะในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนนะต่อการใช้ภาษาที่เป็นศัพท์เทคนิค/เฉพาะทาง จะทำให้การตอบสนองของบริการคลาดเคลื่อนในระดับมาก

การแจกเอกสารให้ศึกษางานบริการจะช่วยให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.9 มีทัศนนะในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.0 มีทัศนนะในระดับปานกลาง ร้อยละ 21.8 มีทัศนนะในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.6 มีทัศนนะในระดับน้อย และร้อยละ 1.7 มีทัศนนะในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนนะต่อการแจกเอกสารให้ศึกษางานบริการจะช่วยให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น ในระดับมาก

การสืบค้นจากระบบ On-Line จะช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างตนกับผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.1 มีทัศนนะในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 32.8 มีทัศนนะใน

ระดับมากที่สุด ร้อยละ 12.2 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.7 มีทัศนคติในระดับน้อย และ ร้อยละ 1.3 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง มีทัศนคติต่อการสืบค้นจากระบบ On-Line จะช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างตนกับ ผู้ใช้บริการในระดับมาก

การสื่อสารที่ดี/เข้าใจง่าย ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กร กำหนด กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.6 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 40.8 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 10.5 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.3 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด และ ร้อยละ 0.8 มีทัศนคติในระดับน้อย ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมี ทัศนคติต่อการสื่อสารที่ดี/เข้าใจง่าย ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนด ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง

การสื่อสาร	ระดับทัศนคติ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ในการสอบถามจะทำให้ใช้ บริการฟังแล้วเข้าใจในทันที	0.8 (2)	2.1 (5)	14.7 (35)	47.5 (113)	34.9 (83)	4.13	0.80	มาก
การใช้ภาษาที่เป็นศัพท์เทคนิค/ เฉพาะทาง จะทำให้การ ตอบสนองบริการคลาดเคลื่อน	1.3 (3)	5.0 (12)	33.2 (79)	38.2 (91)	22.3 (53)	3.75	0.90	มาก
การแจกเอกสารให้ศึกษางาน บริการจะช่วยให้การสื่อสาร รวดเร็วขึ้น	1.7 (4)	4.6 (11)	29.0 (69)	42.9 (102)	21.8 (52)	3.79	0.90	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การสื่อสาร	ระดับทัศนนะ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การสืบค้นจากระบบOn-Line จะช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างตนกับผู้ใช้บริการ	1.3 (3)	1.7 (4)	12.2 (29)	52.1 (124)	32.8 (78)	4.13	0.78	มาก
การสื่อสารที่ดี/เข้าใจง่ายช่วยให้ให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนด	1.3 (3)	0.8 (2)	10.5 (25)	46.6 (111)	40.8 (97)	4.25	0.78	มากที่สุด
รวม						4.01	0.69	มาก

### ด้านการมีมิติรีจิต จากการศึกษา ผลปรากฏ ดังนี้

การให้บริการต้องเท่าเทียม โปร่งใสจะทำให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการทุกคน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.4 มีทัศนนะในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 37.0 มีทัศนนะในระดับมาก ร้อยละ 8.8 มีทัศนนะในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.1 มีทัศนนะในระดับน้อย และร้อยละ 1.7 มีทัศนนะในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการต้องเท่าเทียม โปร่งใสจะทำให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการทุกคน ในระดับมากที่สุด

การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.2 มีทัศนนะในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42.9 มีทัศนนะในระดับมาก ร้อยละ 8.4 มีทัศนนะในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.7 มีทัศนนะในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีทัศนนะในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนนะต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจในระดับมากที่สุด

กระบวนการการติดตามภายหลังการให้บริการเป็นการแสดงมิติรีจิต กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.5 มีทัศนนะในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 26.9 มีทัศนนะในระดับมากที่สุด ร้อยละ 22.3

มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 4.6 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 1.7 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อกระบวนการติดตามภายหลังการให้บริการเป็นการแสดงไม่ตรีจิต ในระดับมาก (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิตของกลุ่มตัวอย่าง

การมีไม่ตรีจิต	ระดับทัศนคติ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การให้บริการต้องเท่าเทียม โปร่งใส จะทำให้เกิด ความเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการ ทุกคน	1.7 (4)	2.1 (5)	8.8 (21)	37.0 (88)	50.4 (120)	4.32	0.85	มากที่สุด
การให้ความช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการด้วยความยินดี และเต็มใจจะทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความไว้วางใจ	0.8 (2)	1.7 (4)	8.4 (20)	42.9 (102)	46.2 (110)	4.32	0.77	มากที่สุด
กระบวนการติดตามภายหลัง การให้บริการเป็นการแสดง ไม่ตรีจิต	1.7 (4)	4.6 (11)	22.3 (53)	44.5 (106)	26.9 (64)	3.90	0.91	มาก
รวม						4.05	0.76	มาก

#### ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ จากการศึกษา ผลปรากฏ ดังนี้

การส่งหนังสือ/วารสารสัมพันธ์ ไปให้ผู้ใช้บริการเป็นการสานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.6 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 28.2 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 21.8 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 10.1 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ

3.4 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการส่งหนังสือ/วารสารสัมพันธ์ ไปให้ผู้ให้บริการเป็นการสานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ในระดับมาก การใช้ระบบ On-Line ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนช่วยให้การประสานงานในองค์กรรวดเร็วยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.0 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 14.3 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.4 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการใช้ระบบ On-Line ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนช่วยให้การประสานงานในองค์กรรวดเร็วยิ่งขึ้นในระดับมาก

ระบบ On-Line ทำให้การให้บริการถูกต้อง ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.3 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีทัศนคติในระดับมาก ร้อยละ 16.8 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.5 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อระบบ On-Line ทำให้การให้บริการถูกต้อง ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ในระดับมาก

การใช้กฎหมายเฉพาะประกันสังคม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะทำให้บริการทุกขั้นตอนถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.3 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.1 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20.6 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 4.2 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการใช้กฎหมายเฉพาะประกันสังคม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะทำให้บริการทุกขั้นตอนถูกต้องในระดับมาก

การมีเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่เสมอจะส่งเสริมให้องค์การมีบริการเป็นเลิศ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.0 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 37.8 มีทัศนคติในระดับมาก ร้อยละ 13.0 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.4 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการมีเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่เสมอจะส่งเสริมให้องค์การมีบริการเป็นเลิศ ในระดับมากที่สุด

การพัฒนาคนขององค์กรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เครื่องมือจะช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการเป็นเลิศ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.7 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 41.2 มีทัศนคติในระดับมาก ร้อยละ 10.5 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.4 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 1.3 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการมีเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่เสมอจะส่งเสริมให้องค์กรการมีบริการเป็นเลิศ ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการของของกลุ่มตัวอย่าง

การใช้เครื่องมือในการบริการ	ระดับทัศนคติ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ส่งหนังสือ/วารสารสัมพันธ์ ไปให้ใช้บริการเป็นการสานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	3.4 (8)	10.1 (24)	28.2 (67)	36.6 (87)	21.8 (52)	3.63	1.04	มาก
การใช้ระบบ On-Line ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนช่วยให้การประสานงานในองค์กรรวดเร็วยิ่งขึ้น	0.8 (2)	3.4 (8)	14.3 (34)	42.0 (100)	39.5 (94)	4.16	0.85	มาก
ระบบ On-Line ทำให้การให้บริการถูกต้องผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ	0.8 (2)	2.5 (6)	16.8 (40)	39.5 (94)	40.3 (96)	4.16	0.85	มาก
การใช้กฎหมายเฉพาะประกันสังคมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะทำให้บริการทุกขั้นตอนถูกต้อง	0.8 (2)	4.2 (10)	20.6 (49)	43.3 (103)	31.1 (74)	4.00	0.87	มาก
การมีเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่เสมอจะส่งเสริมให้องค์กรการมีบริการเป็นเลิศ	0.8 (2)	3.4 (8)	13.0 (31)	37.8 (90)	45.0 (107)	4.23	0.86	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การใช้เครื่องมือในการบริการ	ระดับทัศนคติ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การพัฒนาคนขององค์กรให้มี ความรู้ ความสามารถในการใช้ เครื่องมือจะช่วยส่งเสริมให้เกิด บริการเป็นเลิศ	1.3 (3)	3.4 (8)	10.5 (25)	41.2 (98)	43.7 (104)	4.23	0.86	มากที่สุด
รวม						4.15	0.76	มาก

### ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการศึกษา ผลปรากฏ ดังนี้

การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กร และบริการในทุก ๆ ด้าน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.6 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 38.2 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 10.5 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.8 มีทัศนคติในระดับน้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กร และบริการในทุก ๆ ด้าน ในระดับมากที่สุด

การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำ Front-Office จะช่วยในการคัดกรองประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ดี กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.7 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 34.5 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 17.2 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 5.5 มีทัศนคติในระดับน้อย ที่สุด และร้อยละ 4.2 มีทัศนคติในระดับน้อย ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำ Front-Office จะช่วยในการคัดกรองประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ดี ในระดับมาก

การให้บริการที่ดีเป็นประชาสัมพันธ์ทางตรงที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กรมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.3 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 34.9 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 14.7 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.3 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการให้บริการที่ดีเป็นประชาสัมพันธ์ทางตรงที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กรมากขึ้นในระดับมาก

การแก้ไขข้อร้องเรียนหรือการตอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 51.7 มีทัศนคติในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.6 มีทัศนคติในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20.6 มีทัศนคติในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.3 มีทัศนคติในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีทัศนคติในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือการตอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้อง ในระดับมาก (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง

การประชาสัมพันธ์	ระดับทัศนคติ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กร และบริการในทุก ๆ ด้าน	0.8 (2)	0.8 (2)	10.5 (25)	49.6 (118)	38.2 (91)	4.24	0.74	มากที่สุด
การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำ Front-Office จะช่วยในการคัดกรองประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ดี	5.5 (13)	4.2 (10)	17.2 (41)	38.7 (92)	34.5 (82)	3.92	1.08	มาก
การให้บริการที่ดีเป็นประชาสัมพันธ์ทางตรงที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กรมากขึ้น	0.8 (2)	1.3 (3)	14.7 (35)	48.3 (115)	34.9 (83)	4.15	0.78	มาก
การแก้ไขข้อร้องเรียนหรือการตอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้อง	0.8 (2)	1.3 (3)	20.6 (49)	51.7 (123)	25.6 (61)	4.00	0.77	มาก
รวม						4.08	0.70	มาก

สรุปภาพรวมเกี่ยวกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.935 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.154 รองลงมา ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.078 ด้านการมีไมตรีจิต ค่าเฉลี่ย 4.045 ด้านการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.011 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.735 และด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.590 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

#### ตารางที่ 4.15

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวม และจำแนกรายด้าน

ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ	3.590	0.959	มาก
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์	3.735	0.540	มาก
ด้านการสื่อสาร	4.011	0.692	มาก
ด้านการมีไมตรีจิต	4.045	0.758	มาก
ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ	4.154	0.763	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.078	0.703	มาก
รวม	3.935	0.605	มาก

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของ กลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

ผู้ศึกษาได้เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะได้อย่างเสรีในเรื่องทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ด้านการปรับปรุงคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดร้อยละ 13.9 ให้มีการปรับปรุงการมีจิตสำนึกหรือจิตบริการที่ดีใน

การให้บริการ รองลงมาร้อยละ 9.3 ให้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ การปรับปรุงระบบบริการ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดร้อยละ 4.6 ควรปรับปรุงระบบ On-Line ให้ทันสมัย รวดเร็ว การบริการโทรศัพท์ปกติ และระบบตอบรับอัตโนมัติยังไม่เพียงพอ ด้านการเพิ่มทักษะ กลุ่มตัวอย่างเท่ากันในทุกด้านร้อยละ 2.3 ในการปรับปรุงเรื่องการจัดอบรมหลักสูตร การบริการที่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้ หลักสูตรการบริการต้องมีมาตรฐานที่เป็นแนวทางเดียวกัน มีแนวปฏิบัติในการบริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงาน ประกันสังคม การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ประกันสังคมให้มีจิตสำนึกในการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเท่ากันในทุกด้าน ร้อยละ 2.3 ให้มีการปรับปรุงในเรื่องประชาสัมพันธ์โดยตรงในทุกๆช่องทางเพื่อเข้าถึงกลุ่ม ผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการได้รู้กฎหมายประกันสังคมมากขึ้น เข้าใจระบบบริการประกันสังคม มากขึ้น รู้กฎหมายประกันสังคมมากขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ มากขึ้น (ตามตารางที่ 4.16) โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการปรับปรุงคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมผู้ให้บริการ
  - 1.1 ต้องให้บริการที่เป็นกันเอง และมีความเสมอภาคแบบถ้วนหน้า
  - 1.2 ต้องมีความสามัคคีในกลุ่มผู้ให้บริการด้วยกันเอง
  - 1.3 ต้องมีความเอาใจใส่ในปัญหา เร่งแก้ไข และนำไปสู่การปฏิบัติ
  - 1.4 การมีจิตสำนึกหรือจิตบริการที่ดีในการให้บริการ
  - 1.5 มีการทำงานร่วมกัน มีอุดมการณ์ร่วม
  - 1.6 มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คุณธรรมและความซื่อสัตย์
  - 1.7 ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ
  - 1.8 ต้องมีความรู้ ความสามารถ มีความเข้าใจในบริการของตนเอง
  - 1.9 การปรับเปลี่ยนทัศนคติในการบริการเป็นเชิงบวก
  - 1.10 ควรปฏิบัติหน้าที่ และวางตัวให้เหมาะสมในการให้บริการ
  - 1.11 ไม่ควรประพฤติหรือปฏิบัติเพื่อประโยชน์ส่วนตนมากกว่าหน้าที่
  - 1.12 มีความอดทน และมีใจรักในงานบริการ
  - 1.13 มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
  - 1.14 สร้างความประทับใจ อำนวยความสะดวก และเสนอความช่วยเหลือ
  - 1.15 ควรส่งเสริมการมีจิตสำนึกในระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

2. การปรับปรุงระบบบริการ
  - 2.1 ควรปรับปรุงระบบ On-Line ให้ทันสมัย รวดเร็ว
  - 2.2 การบริการโทรศัพท์ปกติ และระบบตอบรับอัตโนมัติยังไม่เพียงพอ
3. ด้านการเพิ่มทักษะ
  - 3.1 การจัดอบรมหลักสูตรการบริการที่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้
  - 3.2 หลักสูตรการบริการต้องมีมาตรฐานที่เป็นแนวทางเดียวกัน
  - 3.3 มีแนวปฏิบัติในการบริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน
  - 3.4 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานประกันสังคม
  - 3.5 การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี
  - 3.6 การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ประกันสังคมให้มีจิตสำนึกในการบริการ
4. ด้านการประชาสัมพันธ์
  - 4.1 ประชาสัมพันธ์โดยตรงในทุก ๆ ช่องทางเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ
  - 4.2 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รู้กฎหมายประกันสังคมมากขึ้น
  - 4.3 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจระบบบริการประกันสังคมมากขึ้น
  - 4.4 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รู้กฎหมายประกันสังคมมากขึ้น
  - 4.5 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสิทธิประโยชน์มากขึ้น

#### ตารางที่ 4.16

จำนวน และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง  
ต่อการเสริมสร้างจิตบริการในการทำงาน  
เพื่อให้บริการประชาชน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
4.1 ด้านการปรับปรุงคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมผู้ให้บริการ	29	67.44
1. ต้องให้บริการที่เป็นกันเอง และมีความเสมอภาคแบบถ้วนหน้า	2	4.6
2. ต้องมีความสามัคคีในกลุ่มผู้ให้บริการด้วยกันเอง	1	2.3
3. ต้องมีความเอาใจใส่ในปัญหา เร่งแก้ไข และนำไปสู่การปฏิบัติ	2	4.6
4. การมีจิตสำนึกหรือจิตบริการที่ดีในการให้บริการ	6	13.9
5. มีการทำงานร่วมกัน มีอุดมการณ์ร่วม	1	2.3

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
6. มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คุณธรรมและความซื่อสัตย์	1	2.3
7. ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ	4	9.3
8. ต้องมีความรู้ ความสามารถ มีความเข้าใจในบริการของตนเอง	3	6.9
9. การปรับเปลี่ยนทัศนคติในการบริการเป็นเชิงบวก	3	6.9
10. ควรปฏิบัติหน้าที่ และวางตัวให้เหมาะสมในการให้บริการ	1	2.3
11. ไม่ควรประพฤติหรือปฏิบัติเพื่อประโยชน์ส่วนตนมากกว่าหน้าที่	1	2.3
12. มีความอดทน และมีใจรักในงานบริการ	1	2.3
13. มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	1	2.3
14. สร้างความประทับใจ อำนวยความสะดวก และเสนอความช่วยเหลือ	1	2.3
15. ควรส่งเสริมการมีจิตสำนึกในระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	1	2.3
4.2 การปรับปรุงระบบบริการ	3	6.9
1. ควรปรับปรุงระบบ On-Line ให้ทันสมัย รวดเร็ว	2	4.6
2. การบริการโทรศัพท์ปกติ และระบบตอบรับอัตโนมัติยังไม่เพียงพอ	1	2.3
4.3 ด้านการเพิ่มทักษะ	6	13.9
1. การจัดอบรมหลักสูตรการบริการที่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้	1	2.3
2. หลักสูตรการบริการต้องมีมาตรฐานที่เป็นแนวทางเดียวกัน	1	2.3
3. มีแนวปฏิบัติในการบริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน	1	2.3
4. การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานประกันสังคม	1	2.3
5. การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี	1	2.3
6. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ประกันสังคมให้มีจิตสำนึกในการบริการ	1	2.3
4.4 ด้านการประชาสัมพันธ์	5	11.6
1. ประชาสัมพันธ์โดยตรงในทุกๆช่องทางเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ	1	2.3
2. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รู้กฎหมายประกันสังคมมากขึ้น	1	2.3
3. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการเข้าใจระบบบริการประกันสังคมมากขึ้น	1	2.3
4. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการได้รู้กฎหมายประกันสังคมมากขึ้น	1	2.3
5. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการเข้าถึงสิทธิประโยชน์มากขึ้น	1	2.3
รวม	43	100.0

## ส่วนที่ 5 การศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

**สมมุติฐานที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการในระดับที่แตกต่างกัน

### เพศ

เปรียบเทียบความแตกต่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับคุณลักษณะของการมีจิตบริการ โดยภาพรวม และรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความมีน้ำใจ การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการ และด้านการสร้างบริการให้รู้จัก โดยใช้การวิเคราะห์ Independent t-test ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .191$ ) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.17)

### ตารางที่ 4.17

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	10.828	1.441	1.311	236	0.191
หญิง	209	10.483	1.309			
รวม	328					

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .341$ ) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านความมีน้ำใจ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	5.379	0.820	0.955	236	0.341
หญิง	209	5.234	0.758			
รวม	328					

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสาร กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .540$ ) แสดงว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	3.448	1.183	-0.613	236	0.540
หญิง	209	3.569	0.969			
รวม	328					

4. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .317$ ) แสดงว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.20)

## ตารางที่ 4.20

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	3.241	1.215	1.002	236	0.317
หญิง	209	2.967	1.405			
รวม	328					

5. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .275$ ) แสดงว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.21)

## ตารางที่ 4.21

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	3.483	0.829	-1.094	236	0.275
หญิง	209	3.627	0.639			
รวม	328					

6. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จักกับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .595$ ) แสดงว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จักในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.22)

## ตารางที่ 4.22

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านการสร้างบริการให้รู้จัก จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	2.897	1.145	-0.533	236	0.595
หญิง	209	3.033	1.317			
รวม	328					

7. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวมกับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .631$ ) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.23)

## ตารางที่ 4.23

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
โดยรวมจำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	29.276	3.963	0.481	236	0.631
หญิง	209	28.914	3.771			
รวม	328					

**อายุ**

เปรียบเทียบความแตกต่างอายุของกลุ่มตัวอย่างกับคุณลักษณะของการมีจิตบริการ โดยภาพรวม และรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความมีน้ำใจ การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการ และด้านการสร้างบริการให้รู้จัก โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffe Procedure) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .513$ ) แสดงว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้าน  
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	5.795	1.449	0.820	0.513
ภายในกลุ่ม	233	411.553	1.766		
รวม	237	417.349			

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .191$ ) แสดงว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านความมีน้ำใจ กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	3.581	0.895	1.542	0.191
ภายในกลุ่ม	233	135.293	0.581		
รวม	237	138.874			

3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสาร กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .544$ ) แสดงว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านการติดต่อสื่อสาร กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	3.074	0.768	0.773	0.544
ภายในกลุ่ม	233	231.716	0.994		
รวม	237	234.790			

4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .386$ ) แสดงว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจ  
และรู้จักผู้ใช้บริการ กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	7.987	1.997	1.043	0.386
ภายในกลุ่ม	233	446.013	1.914		
รวม	237	454.000			

5. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .064$ ) แสดงว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการ  
ตอบสนองของผู้ใช้บริการ กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	3.897	0.974	2.253	0.064
ภายในกลุ่ม	233	100.762	0.432		
รวม	237	104.660			

6. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .700$ ) แสดงว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการ  
สร้างบริการให้รู้จัก กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	3.716	0.929	0.549	0.700
ภายในกลุ่ม	233	394.217	1.692		
รวม	237	397.933			

7. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .453$ ) แสดงว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวมในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	52.928	13.232	0.921	0.453
ภายในกลุ่ม	233	3,348.652	14.372		
รวม	237	3,401.580			

### ตำแหน่ง

เปรียบเทียบความแตกต่างตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างกับคุณลักษณะของการมีจิตบริการ โดยภาพรวม และรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความมีน้ำใจ การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การตอบสนองผู้ใช้บริการ และด้านการสร้างบริการให้รู้จัก โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ กับ ตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .001$ ) แสดงว่า ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.31)

## ตารางที่ 4.31

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้าน  
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	31.771	7.943	4.800	0.001*
ภายในกลุ่ม	233	385.578	1.655		
รวม	237	417.349			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งนักวิชาการประกันสังคมมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ น้อยกว่าพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ ที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 4.32)

## ตารางที่ 4.32

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ขั้นกลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	-0.180	-0.440	0.352	-0.847
พนักงานขั้นกลาง		-	-0.260	0.533	-0.667
พนักงานขั้นสูง			-	0.793	-0.407
นักวิชาการ ประกันสังคม				-	-1.199*
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .070$ ) แสดงว่า ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านความมีน้ำใจ กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	5.055	1.264	2.200	0.070
ภายในกลุ่ม	233	133.819	0.574		
รวม	237	138.874			

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารการ กับ ตำแหน่ง การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .088$ ) แสดงว่าตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.34)

ตารางที่ 4.34

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้าน  
การติดต่อสื่อสาร กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	8.001	2.000	2.055	0.088
ภายในกลุ่ม	233	226.789	0.973		
รวม	237	234.790			

4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .000$ ) แสดงว่า ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.35

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและ  
รู้จักผู้ใช้บริการ กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	40.820	10.205	5.755	0.000*
ภายในกลุ่ม	233	413.180	1.773		
รวม	237	454.000			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานชั้นต้นมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ น้อยกว่าพนักงานในตำแหน่งพนักงานชั้นสูง และนักวิชาการประกันสังคม ที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 4.36)

ตารางที่ 4.36

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ด้านเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ขั้นกลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการ แรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	-0.029	-0.812*	-0.908*	-1.002
พนักงานขั้นกลาง		-	-0.783	-0.879	-0.972
พนักงานขั้นสูง			-	-0.096	-0.189
นักวิชาการประกันสังคม				-	-0.093
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .438$ ) แสดงว่า ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.37)

ตารางที่ 4.37

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการ  
ตอบสนองของผู้ใช้บริการ กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	1.674	0.418	0.947	0.438
ภายในกลุ่ม	233	102.986	0.442		
รวม	237	104.660			

6. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก กับ ตำแหน่ง การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .234$ ) แสดงว่า ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.38)

ตารางที่ 4.38

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการ  
ให้รู้จัก กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	9.361	2.340	1.403	0.234
ภายในกลุ่ม	233	388.572	1.668		
รวม	237	397.933			

7. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .002$ ) แสดงว่า ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวมในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.39)

ตารางที่ 4.39

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	236.634	59.159	4.355	0.002*
ภายในกลุ่ม	233	3,164.946	13.583		
รวม	237	3,401.580			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานขั้นต้นมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวมน้อยกว่าพนักงานในตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ ที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 4.40)

ตารางที่ 4.40

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะ  
ของการมีจิตบริการโดยรวม กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ขั้นกลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการ แรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	-0.485	-1.632	-0.336	-2.911*
พนักงานขั้นกลาง		-	-1.147	0.149	-2.426
พนักงานขั้นสูง			-	1.296	-1.279
นักวิชาการประกันสังคม				-	-2.575
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ประสบการณ์ในการทำงาน

เปรียบเทียบความแตกต่างประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างกับคุณลักษณะของการมีจิตบริการ โดยภาพรวม และรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการ ความมีน้ำใจ การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ การตอบสนองผู้ให้บริการ และด้านการสร้างบริการให้รู้จัก โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .114$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน

มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.41)

ตารางที่ 4.41

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	10.448	3.483	2.003	0.114
ภายในกลุ่ม	234	406.900	1.739		
รวม	237	417.349			

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .010$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจในระดับที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.42)

ตารางที่ 4.42

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	6.578	2.193	3.879	0.010*
ภายในกลุ่ม	234	132.296	0.565		
รวม	237	138.874			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่าพนักงานในแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 4.43

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ กับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	1 ปีขึ้นไป-5 ปี	6 ปีขึ้นไป-10 ปี	10 ปีขึ้นไป-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	-	-0.349	-0.288	-0.457
6 ปีขึ้นไป-10 ปี		-	0.062	-0.108
10 ปีขึ้นไป-15 ปี			-	-0.170
16 ปีขึ้นไป				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสาร กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .865$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสาร ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.44)

## ตารางที่ 4.44

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารการ  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	0.736	0.245	0.245	0.865
ภายในกลุ่ม	234	234.054	1.000		
รวม	237	234.790			

4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .019$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.45)

## ตารางที่ 4.45

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จัก  
ผู้ใช้บริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	18.932	6.311	3.394	0.019*
ภายในกลุ่ม	234	435.068	1.859		
รวม	237	454.000			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่าพนักงานในแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.46)

ตารางที่ 4.46

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมี  
จิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ใน การทำงาน	1 ปีขึ้นไป-5 ปี	6 ปีขึ้นไป-10 ปี	10 ปีขึ้นไป-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	-	-0.606	-0.542	-0.708
6 ปีขึ้นไป-10 ปี		-	0.064	-0.102
10 ปีขึ้นไป-15 ปี			-	-0.166
16 ปีขึ้นไป				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .010$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.47)

## ตารางที่ 4.47

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะ  
ของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	4.957	1.652	3.878	0.010*
ภายในกลุ่ม	234	99.703	0.426		
รวม	237	104.660			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป - 5 ปี มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการน้อยกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป - 15 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.48)

## ตารางที่ 4.48

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมี  
จิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ใน การทำงาน	1 ปีขึ้นไป-5 ปี	6 ปีขึ้นไป-10 ปี	10 ปีขึ้นไป-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	-	-0.223	-0.348*	-0.163
6 ปีขึ้นไป-10 ปี		-	-0.125	0.060
10 ปีขึ้นไป-15 ปี			-	0.185
16 ปีขึ้นไป				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .526$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.49)

#### ตารางที่ 4.49

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	3.764	1.255	0.745	0.526
ภายในกลุ่ม	234	394.168	1.684		
รวม	237	397.933			

7. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .010$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม ในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.50)

ตารางที่ 4.50  
ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
คุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	160.931	53.644	3.873	0.010*
ภายในกลุ่ม	234	3,240.649	13.849		
รวม	237	3,401.580			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่าพนักงานในแต่ละกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.51)

ตารางที่ 4.51  
ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมี  
จิตบริการโดยรวมกับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ใน การทำงาน	1 ปีขึ้นไป-5 ปี	6 ปีขึ้นไป-10 ปี	10 ปีขึ้นไป-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	-	-1.700	-1.505	-2.214
6 ปีขึ้นไป-10 ปี		-	0.196	-0.514
10 ปีขึ้นไป-15 ปี			-	-0.709
16 ปีขึ้นไป				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมุติฐานที่ 2** ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการในระดับที่แตกต่างกัน

**เพศ**

เปรียบเทียบความแตกต่างเพศ ของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยภาพรวม และรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ การมีไม่ตรีจิต การใช้เครื่องมือในการบริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ Independent t-test ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .422$ ) แสดงว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.52)

ตารางที่ 4.52

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	3.724	0.892	0.804	236	0.422
หญิง	209	3.571	0.968			
รวม	328					

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .369$ ) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.53)

## ตารางที่ 4.53

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

ด้านการมีไมตรีจิต จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	4.164	0.695	0.899	236	0.369
หญิง	209	4.029	0.766			
รวม	328					

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .544$ ) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.54)

## ตารางที่ 4.54

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	4.234	0.668	0.607	236	0.544
หญิง	209	4.143	0.776			
รวม	328					

4. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .735$ ) แสดงว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.55)

## ตารางที่ 4.55

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	3.767	0.433	0.339	236	0.735
หญิง	209	3.731	0.554			
รวม	328					

5. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .801$ ) แสดงว่าเพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสารในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.56)

## ตารางที่ 4.56

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการสื่อสาร จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	4.041	0.599	0.252	236	0.801
หญิง	209	4.007	0.705			
รวม	328					

6. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .399$ ) แสดงว่าเพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.57)

## ตารางที่ 4.57

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	4.181	0.626	0.844	236	0.399
หญิง	209	4.063	0.713			
รวม	328					

7. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวมกับเพศ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .431$ ) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวมในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.58)

## ตารางที่ 4.58

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง

จิตบริการโดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ชาย	29	4.019	0.536	0.789	236	0.431
หญิง	209	3.924	0.615			
รวม	328					

**อายุ**

เปรียบเทียบความแตกต่างอายุ ของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยภาพรวม และรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ การมีไมตรีจิต การใช้เครื่องมือในการบริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับอายุ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .003$ ) แสดงว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.59)

ตารางที่ 4.59

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้าน  
การจัดสถานที่ให้บริการ กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	14.124	3.531	4.037	0.003*
ภายในกลุ่ม	233	203.816	0.875		
รวม	237	217.940			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานอายุ 31-35 ปี มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.60)

## ตารางที่ 4.60

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการด้านการจัด  
สถานที่ให้บริการ กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 31 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-55 ปี
ต่ำกว่า 31 ปี	-	-0.008	-0.565	-0.205	-0.508
31-35 ปี		-	-0.557*	-0.197	-0.500
36-40 ปี			-	0.360	0.057
41-45 ปี				-	-0.303
46-55 ปี					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิต กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .137$ ) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิต ที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.61)

## ตารางที่ 4.61

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการมีไมตรีจิต กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	3.996	0.999	1.762	0.137
ภายในกลุ่ม	233	132.081	0.567		
รวม	237	136.077			

3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ กับอายุ การทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .051$ ) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.62)

ตารางที่ 4.62

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้าน  
การใช้เครื่องมือในการบริการ กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	5.456	1.364	2.399	0.051
ภายในกลุ่ม	233	132.476	0.569		
รวม	237	137.932			

4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .239$ ) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.63)

ตารางที่ 4.63

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติ  
ต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	1.606	0.402	1.387	0.239
ภายในกลุ่ม	233	67.467	0.290		
รวม	237	69.074			

5. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .461$ ) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร ที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.64)

ตารางที่ 4.64

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	1.738	0.435	0.906	0.461
ภายในกลุ่ม	233	111.793	0.480		
รวม	237	113.532			

6. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับอายุ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .111$ ) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.65)

ตารางที่ 4.65

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	3.699	0.925	1.901	0.111
ภายในกลุ่ม	233	113.363	0.487		
รวม	237	117.062			

7. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับอายุ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .039$ ) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม ที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.66)

ตารางที่ 4.66

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	3.667	0.917	2.568	0.039*
ภายในกลุ่ม	233	83.171	0.357		
รวม	237	86.838			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานอายุทุกกลุ่ม มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.67)

ตารางที่ 4.67

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการโดยรวม กับอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 31 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-55 ปี
ต่ำกว่า 31 ปี	-	-0.108	-0.340	-0.184	-0.310
31-35 ปี		-	-0.232	-0.076	-0.202
36-40 ปี			-	0.156	0.030
41-45 ปี				-	-0.126
46-55 ปี					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตำแหน่ง

เปรียบเทียบความแตกต่างตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยภาพรวม และรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ การมีไม้ตรีจิต การใช้เครื่องมือในการบริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .028$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.68)

#### ตารางที่ 4.68

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	9.891	2.473	2.769	0.028*
ภายในกลุ่ม	233	208.049	0.893		
รวม	237	217.940			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มตำแหน่งทุกกลุ่ม มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.69)

## ตารางที่ 4.69

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ขั้นกลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการ แรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	0.006	-0.321	0.253	-0.224
พนักงานขั้นกลาง		-	-0.328	0.247	-0.230
พนักงานขั้นสูง			-	0.575	0.098
นักวิชาการ ประกันสังคม				-	-0.477
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .017$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิตที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.70)

## ตารางที่ 4.70

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติ  
ต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	6.853	1.713	3.089	0.017*
ภายในกลุ่ม	233	129.224	0.555		
รวม	237	136.077			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานทุกตำแหน่ง มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีโมตรี้จิตไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.71)

ตารางที่ 4.71

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการมีโมตรี้จิต กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ขั้นกลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการ แรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	-0.445	-0.387	-0.296	-0.454
พนักงานขั้นกลาง		-	0.057	0.148	-0.009
พนักงานขั้นสูง			-	0.091	-0.067
นักวิชาการ ประกันสังคม				-	-0.158
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .002$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.72)

ตารางที่ 4.72  
ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือ  
ในการบริการ กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	9.627	2.407	4.370	0.002*
ภายในกลุ่ม	233	128.305	0.551		
รวม	237	137.932			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นต้น มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการน้อยกว่ากลุ่มพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นสูง และนักวิชาการแรงงานชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.73)

## ตารางที่ 4.73

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านกาใช้เครื่องมือในการบริการ กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการ แรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	-0.226	-0.474*	-0.358	-0.548*
พนักงานชั้นกลาง		-	-0.249	-0.132	-0.322
พนักงานขั้นสูง			-	0.117	-0.073
นักวิชาการ ประกันสังคม				-	-0.190
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .001$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.74)

## ตารางที่ 4.74

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติ  
ต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	5.411	1.353	4.951	0.001*
ภายในกลุ่ม	233	63.663	0.273		
รวม	237	69.074			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานตำแหน่งขั้นต้น มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานตำแหน่งพนักงานขั้นสูง และนักวิชาการแรงงานชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.75)

ตารางที่ 4.75

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการ แรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	-0.231	-0.293*	-0.199	-0.479*
พนักงานชั้นกลาง		-	-0.061	0.033	-0.248
พนักงานขั้นสูง			-	0.094	-0.187
นักวิชาการ ประกันสังคม				-	-0.281
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .001$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร ที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.76)

ตารางที่ 4.76

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	9.224	2.306	5.151	0.001*
ภายในกลุ่ม	233	104.308	0.448		
รวม	237	113.532			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานตำแหน่งขั้นต้น มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร น้อยกว่ากลุ่มพนักงานตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.77)

ตารางที่ 4.77

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการ  
เสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงาน ชั้นกลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการ แรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	-0.435	-0.347	-0.399	-0.617*
พนักงานชั้นกลาง		-	0.089	0.036	-0.181
พนักงานขั้นสูง			-	-0.053	-0.270
นักวิชาการ ประกันสังคม				-	-0.218
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .008$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.78)

ตารางที่ 4.78

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้าน  
การประชาสัมพันธ์ กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	6.703	1.676	3.538	0.008*
ภายในกลุ่ม	233	110.359	0.474		
รวม	237	117.062			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานตำแหน่งพนักงานชั้นต้น มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.79)

## ตารางที่ 4.79

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงานชั้น กลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการ แรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	-0.373	-0.294	-0.094	-0.487*
พนักงานชั้นกลาง		-	0.079	0.279	-0.113
พนักงานขั้นสูง			-	0.200	-0.193
นักวิชาการ ประกันสังคม				-	-0.393
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับตำแหน่ง การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .002$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวมที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.80)

## ตารางที่ 4.80

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	6.119	1.530	4.416	0.002*
ภายในกลุ่ม	233	80.719	0.346		
รวม	237	86.838			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานทุกตำแหน่ง มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.81)

#### ตารางที่ 4.81

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับตำแหน่ง

ตำแหน่ง	พนักงาน ขั้นต้น	พนักงานชั้น กลาง	พนักงาน ขั้นสูง	นักวิชาการ ประกันสังคม	นักวิชาการ แรงงาน ชำนาญการ
พนักงานขั้นต้น	-	-0.284	-0.353	-0.182	-0.468
พนักงานชั้นกลาง		-	-0.069	0.102	-0.184
พนักงานขั้นสูง			-	0.171	-0.115
นักวิชาการ ประกันสังคม				-	-0.286
นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ					-

#### ประสบการณ์ในการทำงาน

เปรียบเทียบความแตกต่างประสบการณ์ในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยภาพรวม และรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ การมีไม้ตรีจิต การใช้เครื่องมือในการบริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .001$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่

แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4.82)

ตารางที่ 4.82

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่  
ให้บริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	15.275	5.092	5.879	0.001*
ภายในกลุ่ม	234	202.665	0.866		
รวม	237	217.940			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป - 5 ปี มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป -10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป -15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.83)

ตารางที่ 4.83

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการจัดสถานที่ให้บริการกับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	1 ปีขึ้นไป - 5 ปี	6 ปีขึ้นไป - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป -15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	-	-0.561*	-0.522*	-0.548
6 ปีขึ้นไป-10 ปี		-	0.039	0.013
10 ปีขึ้นไป-15 ปี			-	-0.026

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .043$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.84)

ตารางที่ 4.84

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	4.657	1.552	2.764	0.043*
ภายในกลุ่ม	234	131.420	0.562		
รวม	237	136.077			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานทุกประสบการณ์ในการทำงาน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.85)

## ตารางที่ 4.85

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการด้านการมีไมตรีจิต  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	1 ปีขึ้นไป - 5 ปี	6 ปีขึ้นไป - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป -15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	-	-0.335	-0.186	-0.364
6 ปีขึ้นไป-10 ปี		-	0.149	-0.030
10 ปีขึ้นไป-15 ปี			-	-0.179

3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .115$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.86)

## ตารางที่ 4.86

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	3.447	1.149	1.999	0.115
ภายในกลุ่ม	234	134.485	0.575		
รวม	237	137.932			

4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .042$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.87)

ตารางที่ 4.87

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	2.375	0.792	2.778	0.042*
ภายในกลุ่ม	234	66.698	0.285		
รวม	237	69.074			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานทุกประสบการณ์ในการทำงาน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.88)

ตารางที่ 4.88

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	1 ปีขึ้นไป - 5 ปี	6 ปีขึ้นไป - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	-	-0.260	-0.175	-0.185
6 ปีขึ้นไป-10 ปี		-	0.085	0.075
10 ปีขึ้นไป-15 ปี			-	-0.010

5. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .084$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.89)

#### ตารางที่ 4.89

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	3.179	1.060	2.247	0.084
ภายในกลุ่ม	234	110.353	0.472		
รวม	237	113.532			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .012$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.90)

## ตารางที่ 4.90

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	5.332	1.777	3.722	0.012*
ภายในกลุ่ม	234	111.730	0.477		
รวม	237	117.062			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานทุกประสบการณ์ในการทำงาน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.91)

## ตารางที่ 4.91

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	1 ปีขึ้นไป - 5 ปี	6 ปีขึ้นไป - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป -15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	-	-0.316	-0.267	-0.404
6 ปีขึ้นไป-10 ปี		-	0.049	-0.088
10 ปีขึ้นไป-15 ปี			-	-0.137

7. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับประสบการณ์ในการทำงาน การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .004$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 4.92

ตารางที่ 4.92

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม  
กับประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	4.835	1.612	4.599*	0.004
ภายในกลุ่ม	234	82.002	0.350		
รวม	237	86.838			

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Procedure) พบว่า กลุ่มพนักงานประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป-5 ปี มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม น้อยกว่ากลุ่มพนักงานประสบการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป-10 ปี (ตารางที่ 4.93)

ตารางที่ 4.93

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการโดยรวมกับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	1 ปีขึ้นไป - 5 ปี	6 ปีขึ้นไป - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป -15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 ปีขึ้นไป-5 ปี	-	-0.345*	-0.249	-0.333
6 ปีขึ้นไป-10 ปี			0.096	0.012
10 ปีขึ้นไป-15 ปี				-0.084

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สมมุติฐานที่ 3 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ

ศึกษาคุณลักษณะของการมีจิตบริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม กับความสัมพันธ์ที่มีต่อทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยภาพรวม และรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการมีไมตรีจิต ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

#### ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการการเข้าถึงผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .001$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านมีรายละเอียดดังตาราง 4.93

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .002$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความมีน้ำใจ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .049$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การติดต่อสื่อสาร การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .012$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .224$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ

5. การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .104$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ

6. การสร้างบริการให้รู้จัก การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .220$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จักไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ

#### ตารางที่ 4.94

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ

คุณลักษณะของการมี จิตบริการ	ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ				
	n	r	p	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การเข้าถึงผู้ให้บริการ	238	0.204	0.002*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
ความมีน้ำใจ	238	0.128	0.049*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การติดต่อสื่อสาร	238	0.163	0.012*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ	238	0.079	0.224	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การตอบสนองของผู้ให้บริการ	238	0.106	0.104	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การสร้างบริการให้รู้จัก	238	0.080	0.220	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวม	238	0.215	0.001*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ด้านการมีปฏิสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการการเข้าถึง  
ผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์  
พบว่า การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .004$ ) แสดงว่า คุณลักษณะ  
ของการมีจิตบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้าง

จิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านมีรายละเอียดดังตาราง 4.94

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .000$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความมีน้ำใจ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .121$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์

3. การติดต่อสื่อสาร การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .007$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .948$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์

5. การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .197$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์

6. การสร้างบริการให้รู้จัก การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .484$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จักไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์

## ตารางที่ 4.95

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์

คุณลักษณะของการมี จิตบริการ	ด้านการมีปฏิสัมพันธ์				
	n	r	p	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	238	0.248	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
ความมีน้ำใจ	238	0.101	0.121	ไม่มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
การติดต่อสื่อสาร	238	0.174	0.007*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	238	0.004	0.948	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การตอบสนองของผู้ใช้บริการ	238	0.084	0.197	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การสร้างบริการให้รู้จัก	238	0.046	0.484	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวม	238	0.185	0.004*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ด้านการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการการเข้าถึง  
ผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร  
การทดสอบ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .002$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมี  
จิตบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกรายด้านมี  
รายละเอียดดังตารางที่ 4.95

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
( $P = .000$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่  
ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความมีน้ำใจ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .021$ )  
แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมี

ความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การติดต่อสื่อสาร การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .294$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร

4. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .409$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร

5. การตอบสนองผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .075$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร

6. การสร้างบริการให้รู้จัก การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .626$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จักไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร

#### ตารางที่ 4.96

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการสื่อสาร

คุณลักษณะของการมี จิตบริการ	ด้านการสื่อสาร				
	n	r	p	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	238	0.282	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
ความมีน้ำใจ	238	0.149	0.021*	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
การติดต่อสื่อสาร	238	0.068	0.294	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	238	0.054	0.409	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การตอบสนองผู้ใช้บริการ	238	0.116	0.075	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การสร้างบริการให้รู้จัก	238	0.032	0.626	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวม	238	0.198	0.002*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านการมีไม่ตรีจิต

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการการเข้าถึงผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต การทดสอบ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .002$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.96

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .000$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความมีน้ำใจ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .025$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การติดต่อสื่อสาร การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .063$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต

4. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .387$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต

5. การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .108$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต

6. การสร้างบริการให้รู้จัก การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .398$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จักไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต

## ตารางที่ 4.97

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต

คุณลักษณะของการมี จิตบริการ	ด้านการมีไม่ตรีจิต				
	n	r	p	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	238	0.232	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
ความมีน้ำใจ	238	0.146	0.025*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การติดต่อสื่อสาร	238	0.120	0.063	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	238	0.056	0.387	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การตอบสนองของผู้ใช้บริการ	238	0.104	0.108	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การสร้างบริการให้รู้จัก	238	0.055	0.398	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวม	238	0.200	0.002*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการการเข้าถึง  
ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ  
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการการเข้าถึงผู้ใช้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม่ตรีจิต การทดสอบ พบว่า  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .000$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวมของ  
เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือใน  
การบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาแนกรายด้านมีรายละเอียดดัง  
ตารางที่ 4.97

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
( $P = .000$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างมี  
ความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความมีน้ำใจ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .041$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การติดต่อสื่อสาร การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .011$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .110$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ

5. การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .011$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. การสร้างบริการให้รู้จัก การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .417$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จักไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ

## ตารางที่ 4.98

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ

คุณลักษณะของการมี จิตบริการ	ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ				
	n	r	p	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	238	0.306	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง	เดียวกัน
ความมีน้ำใจ	238	0.133*	0.041*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การติดต่อสื่อสาร	238	0.164*	0.011*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	238	0.104	0.110	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การตอบสนองของผู้ให้บริการ	238	0.164*	0.011*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การสร้างบริการให้รู้จัก	238	0.053	0.417	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวม	238	0.262*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการการเข้าถึง  
ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์  
การทดสอบ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .007$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมี  
จิตบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านมี  
รายละเอียดดังตารางที่ 4.98

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
( $P = .000$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างมี  
ความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05

2. ความมีน้ำใจ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .002$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การติดต่อสื่อสาร การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .132$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์

4. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .727$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์

5. การตอบสนองผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .581$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์

6. การสร้างบริการให้รู้จัก การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .525$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จักไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์

#### ตารางที่ 4.99

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้าง  
จิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์

คุณลักษณะของการมี จิตบริการ	ด้านการประชาสัมพันธ์				
	n	r	p	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	238	0.226	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
ความมีน้ำใจ	238	0.197	0.002*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การติดต่อสื่อสาร	238	0.098	0.132	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	238	0.023	0.727	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การตอบสนองผู้ใช้บริการ	238	0.036	0.581	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การสร้างบริการให้รู้จัก	238	0.041	0.525	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวม	238	0.174*	0.007	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรม ภาคกลางโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการการเข้าถึง  
ผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม การทดสอบ พบว่า  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .000$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม  
ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.99

การเข้าถึงผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .000$ )  
แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมี  
ความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีน้ำใจ การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .007$ )  
แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับ  
ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร การทดสอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .013$ )  
แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์  
กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
( $P = .284$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการไม่มี  
ความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม

การตอบสนองของผู้ใช้บริการ การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
( $P = .053$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการไม่มี  
ความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม

การสร้างบริการให้รู้จัก การทดสอบพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
( $P = .322$ ) แสดงว่า คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จักไม่มีความสัมพันธ์  
กับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม

## ตารางที่ 4.100

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ  
ของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม

คุณลักษณะของการมี จิตบริการ	ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม				
	n	r	p	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	238	0.301	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง	เดียวกัน
ความมีน้ำใจ	238	0.174	0.007*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การติดต่อสื่อสาร	238	0.160	0.013*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	238	0.070	0.284	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การตอบสนองของผู้ใช้บริการ	238	0.126	0.053	ไม่มีความสัมพันธ์	-
การสร้างบริการให้รู้จัก	238	0.065	0.322	ไม่มีความสัมพันธ์	-
รวม	238	0.252*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่เขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ” ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงคุณลักษณะของการมีจิตบริการในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชน และได้ทราบถึงทัศนคติต่อแนวทางการเสริมสร้างจิต โดยศึกษาในเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกลุ่มงานให้บริการ (Front Office) ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานประกันสังคม ทุกระดับ จำนวน 238 คน ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี มีตำแหน่งพนักงานชั้นสูงมากที่สุด และมีผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป-15 ปี และพบว่าคุณลักษณะของการมีจิตบริการเพื่อให้บริการประชาชน ที่ผู้ให้บริการต้องกระทำด้วยตนเองในงานบริการ เพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดี และจะทำอย่างไรให้ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ สัมผัสได้ นั้น นับว่าเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องใช้ความสามารถโดยรวมที่ตนเองมีส่วนร่วมกับการเรียนรู้เพิ่มเติม และสั่งสมประสบการณ์เฉพาะทาง

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำคุณลักษณะของการมีจิตบริการมากำหนดเป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษา โดยแบ่งเป็นการศึกษาคุณลักษณะของการมีจิตบริการได้เป็น 2 ประเภท คือ คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สามารถกระทำได้ในทันที คือ การเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความมีน้ำใจ และการติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะของการมีจิตบริการที่ต้องใช้ระยะเวลา คือ การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการ การสร้างบริการให้รู้จัก ผู้ศึกษาขออภิปรายผลการศึกษาเฉพาะในส่วนที่มีความสำคัญ และมีข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา คุณลักษณะของการมีจิตบริการทั้ง 2 ประเภท มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### คุณลักษณะของการมีจิตบริการทั้ง 2 ประเภท

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 61.8 มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการเพื่อให้บริการประชาชนในระดับสูง (28.96-42.00) และมีเพียงร้อยละ 38.2 ที่มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการทั้ง 2 ประเภท เพื่อให้บริการประชาชนในระดับต่ำ (01.00-28.96) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 28.965 จากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการเพื่อให้บริการประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการนำเอาคุณลักษณะของการมีจิตบริการลงสู่การปฏิบัติงานจริง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ด้วยเหตุที่คุณลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่มียู่แล้วในตนเอง และเห็นว่าเป็นการถูกต้องในการปฏิบัติในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานประกันสังคม ที่มีการดำเนินงานภายใต้พันธกิจ (Mission) ในการให้บริการด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมและประเทศ อีกทั้งเพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน โดยมีอุดมการณ์ร่วม (Core Value) อันเป็นจุดยืนของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม คือ จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Miind) การทำงานร่วมกัน มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ มีคุณธรรม และซื่อสัตย์ สำหรับคุณลักษณะของการมีจิตบริการในการให้บริการประชาชนภาพรวมที่อยู่ในระดับต่ำ เป็นเพียงส่วนน้อยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สามารถนำเอาคุณลักษณะของการมีจิตบริการลงสู่การปฏิบัติงานบริการได้ อาจมีหลากหลายสาเหตุ เช่น การขาดความรู้ในคุณลักษณะของการมีจิตบริการดังกล่าว การไม่ใส่ใจเพราะเห็นว่าไม่จำเป็นที่จะปฏิบัติ และไม่ได้มีข้อบังคับหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ที่บังคับไว้ว่าต้องกระทำทุกคนอีกทั้งมิได้มีบทลงโทษหากไม่ได้ปฏิบัติในคุณลักษณะดังกล่าว ซึ่งจะเห็นได้จากข้อมูลการร้องเรียนสำนักงานประกันสังคมที่ยังคงปรากฏให้เห็นว่ามีเรื่องร้องเรียนมาจากหลาย ๆ ส่วนของผู้เกี่ยวข้อง เช่น สถานประกอบการ สถานพยาบาล ระบบบริการของสำนักงานประกันสังคม และที่สำคัญการร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง

สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ที่มีจำนวนประมาณ 60-90 รายต่อเดือน จากการสรุปข้อมูลร้องเรียน ของศูนย์สารนิเทศเดือนมกราคมถึงเดือนกันยายน ประจำปี 2551 แต่เป็นส่วนน้อยหากเทียบกับข้อมูลการร้องเรียนจากส่วนของผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ดังกล่าวข้างต้น (ตารางที่ 1.1)

### ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษา คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สามารถกระทำได้ในทันที พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณลักษณะในการเข้าถึงผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง โดยเห็นได้จากเมื่อ มีผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจะให้การต้อนรับด้วยบริการที่สุภาพอ่อนน้อม มีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายและชัดเจนมาใช้ในการพูดคุย โดยให้การต้อนรับเมื่อมาถึง ณ จุดบริการ เมื่อผู้ใช้บริการแสดงความรู้สึกต่อการให้บริการของตนเองกลุ่มตัวอย่างมีการรับฟังด้วยความเต็มใจ มีเทคนิคในการสอบถามและสนทนาเพื่อค้นหาข้อมูลความต้องการ มีการนำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการไปปรับปรุงแก้ไข การที่ไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน ๆ จนเป็นปกติวิสัย มีการให้คำชี้แจงหรือเหตุผลแก่ผู้ใช้บริการเมื่อติดงานอื่นหรือภารกิจสำคัญ กรณีที่ความต้องการของผู้ใช้บริการไม่เร่งด่วนและสามารถรอได้จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการรอก่อน มีการให้คำแนะนำผู้ใช้บริการให้รู้ถึงวิธีการกรอกแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน และมีการสืบค้นประวัติผู้ใช้บริการครั้งเดิมจากระบบ On-line ในการที่กลุ่มตัวอย่างสามารถการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ในการที่กลุ่มตัวอย่างสามารถการเข้าถึงผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ สิริภักดิ์ วงศ์ธีรุตม์ (2546) ที่กล่าวไว้ว่า ปฏิบัติการที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้ใช้บริการทันทีในช่วงเวลาที่มารับบริการนั้น ๆ ผู้ใช้บริการจะสามารถสัมผัสได้ในทันทีจากผู้ให้บริการ ด้วยการแสดงออกทางความรู้สึกทางสีหน้า และท่าทางของผู้ให้บริการ และในขณะที่ผู้ใช้บริการรับบริการนั้นในช่วงเวลาแห่งการสัมผัส ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวถือเป็นช่วงเวลาของความประทับใจ MOT : Moment of Truth และความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2549) ที่กล่าวไว้ว่า การสร้างความประทับใจในครั้งแรกของการให้บริการ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก ถ้าการบริการนั้นทำให้ผู้ใช้บริการผิดหวังในช่วง MOT แล้วนั้น โอกาสในการที่จะแก้ไข หรือแก้ปัญหานั้นอาจจะไม่มีอีกเลย เพราะเมื่อเกิดความผิดหวัง ความไม่พึงพอใจ ในบริการที่ได้รับแล้วนั้น ผู้ใช้บริการจะไม่กลับมาอีกเลย ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องได้รับการฝึกอบรม ปรับปรุง และพัฒนาตัวเองให้เป็นตนเองมีคุณลักษณะของการมีจิตบริการอยู่เสมอ

### ด้านความมีน้ำใจ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณลักษณะในการเข้าถึงผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการให้บริการด้วยยินดีและเต็มใจอย่างสม่ำเสมอ รวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ มีความดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการทุกคน ใช้ความรู้เฉพาะทางในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการเสมอ ไม่เลือกที่จะดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการที่เคยมาใช้บริการประจำก่อน เชิญชวนให้นั่งพักคอย โดยมีทีวี หนังสือ และน้ำดื่มบริการ ในการที่กลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะด้านความมีน้ำใจสูง สอดคล้องกับ สุธา ธิวัชวัฒนานันท์ (2549) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะโดยทั่วไปของการบริการคุณภาพมีหลักที่ใช้ในการพิจารณา 5 ประการ เป็นบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความถูกต้องและสม่ำเสมอ (Reliability) เป็นบริการที่สามารถแก้ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ (Responsiveness) เป็นบริการที่ต้องมีการรับประกัน (Assurance) เป็นบริการที่ลักษณะเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล (Empathy) และบริการเป็นที่รู้จักและผู้ใช้บริการคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ (Tangibles) และการที่กลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะด้านความมีน้ำใจสูงยังสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการมีความสำคัญและมีคุณลักษณะที่สำคัญ เช่น ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ และมีความสามารถ (competence)

### ด้านการติดต่อสื่อสาร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณลักษณะด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับสูง โดยเห็นได้จากการใช้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารทุกช่องทาง มีเทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้เฉพาะบางช่องทาง มีเพียงร้อยละ 10.1 ที่ตอบว่า “ใช่” ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่น ผู้ศึกษาคิดในด้านดีที่น่าจะเป็นคำตอบของผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบกับการเปิดเผยข้อมูลโดยตรง และเป็นไปตามข้อกำหนดทั้งพระราชบัญญัติประกันสังคม และพระราชบัญญัติประกันสังคมข้อมูลข่าวสาร แต่ถ้าเจ้าหน้าที่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อผู้อื่น โดยการกระทำไปในลักษณะที่ไม่รู้ข้อกำหนดดังกล่าวถือว่าเป็นอันตราย และไม่ควรถูกขึ้นในองค์กรเป็นอันตราย การมีคุณลักษณะด้านการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับ สมชาติ กิจยรรยง (2536) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการมีความสำคัญเพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นต้องมาจากตัวบุคคล และต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่ทำให้ชนะใจผู้ใช้บริการ จึงถือได้ว่าการบริการที่ดีและมีคุณภาพ... ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวไว้ว่า การบริการมีความสำคัญและมีคุณลักษณะที่สำคัญ เช่น มีความสามารถ (competence)

บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัย (security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ และสอดคล้องกับ สุดา ธวัชวัฒนานันท์ (2549) ที่กล่าวถึงการบริการคุณภาพว่ามีหลักที่ใช้ในการพิจารณา คือ บริการต้องที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความถูกต้องและสม่ำเสมอ (Reliability) ต้องเป็นบริการที่ที่มีการรับประกัน (Assurance)

### **การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ**

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณลักษณะด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ในระดับสูง โดยเห็นได้จากการเข้าใจ และรู้จักผู้ใช้บริการได้มากขึ้นเมื่อท่านปฏิบัติเมื่อให้บริการโดยใช้ความรู้ ความเข้าใจในระบบบริการประกันสังคมเป็นอย่างดี มีความรู้ความสามารถในระดับียบ ข้อปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำความรู้ลงสู่การปฏิบัติ และมีความชำนาญ การที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีคุณลักษณะด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Heizer and Berry (2004) ลักษณะของการบริการ (service) คือ การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (intangible) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภค ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน (produces & consumed simultaneously) การบริการมักเป็นสิ่งที่มีความเฉพาะ (unique) การบริการจะมีความสัมพันธ์กับลูกค้า (high customer interaction) การบริการมักทำให้เป็นมาตรฐานได้ยาก เพราะเป็นสิ่งเฉพาะตัวและสามารถทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่เราต้องการได้ยาก เนื่องจากความไม่เหมือนใครของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ การบริการมีลักษณะไม่คงที่ (inconsistent product definition) การบริการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับฐานความรู้ (knowledge-based) ยากที่จะทำลักษณะอัตโนมัติ และการบริการมักมีการกระจาย (dispersed)

### **การตอบสนองของผู้ใช้บริการ**

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณลักษณะด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ในระดับสูง โดยเห็นได้จากการปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการขององค์กร การมอบบริการที่มีคุณค่าและประโยชน์แก่กลุ่มผู้ใช้บริการโดยตรง เกิดความผิดพลาดต่อการตอบสนองความต้องการในบริการน้อยมาก และให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดทุกครั้ง การที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีคุณลักษณะด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี

### **ด้านการสร้างบริการให้รู้จัก**

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณลักษณะด้านการสร้างบริการให้รู้จักในระดับสูง โดยเห็นได้จากมีผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ สนับสนุนในการเผยแพร่บริการขององค์กร จัดประชุมให้ความรู้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี มีผู้ใช้บริการเป็นเครือข่ายใน

การเผยแพร่บริการขององค์กร ให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการเฉพาะในรายที่ต้องการความรู้ ออกหน่วยประกันสังคมเคลื่อนที่สู่สถานประกอบการเฉพาะแห่งที่ร้องขอ การที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีคุณลักษณะด้านการสร้างบริการให้รู้จักได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Heizer and Berry (2004) โดยมีลักษณะของการบริการ (service) มักมีการกระจาย (dispersed) การบริการมักทำในลักษณะออกไปบริการลูกค้าภายนอกอาจเป็นการบริการที่บ้านลูกค้า หรือในสำนักงานก็ได้

### ทัศนคติต่อการให้บริการประชาชน

องค์กรทุกแห่งต่างมุ่งแข่งขัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ จึงมีการพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อผู้ใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานต่างก็มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง และหากกลยุทธ์ต่างๆมาให้บริการ โดยยึดถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ เทื่อน ทองแก้ว (สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551) ดังนั้นหากทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการหรือจิตบริการซึ่งหมายถึงการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในกระบวนการให้บริการ และลงสู่การต้องปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเองและองค์กร โดยผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นในการศึกษาทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างจิตบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการสร้างสัมพันธภาพ ด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีแนวทางในการเสริมสร้างจิตบริการเกี่ยวกับการจัดสถานที่ให้บริการ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร การมีไมตรีจิต การใช้เครื่องมือในการบริการ และการประชาสัมพันธ์ จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการทั้ง 6 ด้านในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.935 จำแนกรายด้านตามลำดับ ดังนี้ ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการค่าเฉลี่ย 4.154 ด้านการประชาสัมพันธ์ค่าเฉลี่ย 4.078 ด้านการมีไมตรีจิตค่าเฉลี่ย 4.045 ด้านการสื่อสารค่าเฉลี่ย 4.011 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ค่าเฉลี่ย 3.735 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการค่าเฉลี่ย 3.590 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นปรากฏผลการศึกษาดังนี้

#### ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.154 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีทัศนคติสูงเกี่ยวกับเครื่องมือที่ทันสมัยอยู่เสมอช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีบริการเป็นเลิศ การพัฒนาคนขององค์กรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือช่วยส่งเสริมให้เกิด

บริการเป็นเลิศ มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.23 และจากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการกับตำแหน่ง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .002$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ที่แตกต่างกัน และผลการศึกษาคความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานชั้นต้น มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ น้อยกว่า พนักงานชั้นสูงและนักวิชาการแรงงานชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าพนักงานชั้นสูงและนักวิชาการแรงงานชำนาญการสามารถลงสู่การปฏิบัติงานจริงทุกขั้นตอนเพื่อช่วยให้การประสานงานในองค์กรรวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนขอการบริการถูกต้องจนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพราะสำนักงานประกันสังคมมีการสนับสนุนเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการบริการประกันสังคมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น การจัดเก็บข้อมูลและการค้นหาข้อมูลของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการที่สำนักงานประกันสังคมได้รับความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อทำให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็วต่อการให้บริการ เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักทะเบียนราษฎร เป็นต้น ทั้งนี้การพัฒนาคนขององค์กรให้มีความรู้ มีความสามารถในการใช้เครื่องมือ สำนักงานประกันสังคมจะก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านการประกันสังคม ข้อเสนอของผลการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการอยู่ในระดับมาก และตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานชั้นต้น มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ น้อยกว่าพนักงานชั้นสูงและนักวิชาการแรงงานชำนาญการ

### **ด้านการประชาสัมพันธ์**

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.078 และเมื่อพิจารณาด้านการประชาสัมพันธ์เป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กร และในบริการทุก ๆ ด้าน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.24 และจากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับตำแหน่ง ผลการศึกษา พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .008$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน และผลการศึกษา

ความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานชั้นต้น มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ น้อยกว่า นักวิชาการแรงงานชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .012$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน และพบว่า กลุ่มพนักงานทุกช่วงประสบการณ์ในการทำงาน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า นักวิชาการแรงงานชำนาญการ จะมีเทคนิคในการประชาสัมพันธ์องค์กรและบริการทุก ๆ ด้านให้เป็นที่รู้จักของผู้ใช้บริการทั้งในทางตรงและทางอ้อม การให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการเป็นประชาสัมพันธ์ทางตรง นอกจากนี้การบริหารจัดการของผู้บริหารองค์กรที่กำหนดให้สำนักงานประกันสังคมบางแห่งมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำ Front-Office ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะช่วยในการคัดกรองประเภทและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ทำให้การเข้าถึงและการบริการของผู้ให้บริการสำเร็จได้ลุล่วงรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้กระบวนการแก้ไขหรือตอบข้อร้องเรียนถือว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ เพราะสิ่งที่ต้องตอบนั้น คือ ข้อเท็จจริงที่ต้องชี้แจงถึงความถูกต้องของระบบบริการ ระบบข้อมูล ระบบปฏิบัติงาน และข้อมูลกฎหมายของสำนักงานประกันสังคมที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้จักองค์กรมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ข้อเสนอของผลการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ประสบการณ์ในทุก ๆ ประสบการณ์การทำงาน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ ที่ไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านการมีไมตรีจิต**

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิตอยู่ในระดับมาก 4.045 และเมื่อพิจารณาด้านการมีไมตรีจิตเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการต้องเท่าเทียมโปร่งใสจะทำให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการทุกคน การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการมากที่สุด 4.32 และเมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิต กับตำแหน่ง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .017$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิต ที่แตกต่างกัน และทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิต กับประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .043$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อ

การเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิต ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าในทุกกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่าง มีทัศนคติต่อการสร้างเสริมจิตบริการด้านการมีไมตรีจิตที่แตกต่างกันในเรื่องของการให้บริการที่เท่าเทียมโปร่งใสเพื่อความเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการทุกคน การให้ความช่วยเหลือด้วยความยินดีและเต็มใจจนผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร เพราะการมีทัศนคติต่อการสร้างเสริมจิตบริการด้านการมีไมตรีจิตในเรื่องที่กล่าวข้างต้น สอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีส่วนสนับสนุนให้องค์กรภาครัฐเกิดการบริการที่ดี ส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ข้อสรุปของผลการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีมิตรไมตรีอยู่ในระดับมาก และทุกตำแหน่ง ทุกประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิต ที่แตกต่างกัน

#### **ด้านการสื่อสาร**

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร พบว่ามีทัศนคติอยู่ในระดับมาก 4.011 และเมื่อพิจารณาด้านการสื่อสาร เป็นรายชื่อ พบว่าการสื่อสารที่ดีเข้าใจง่าย ช่วยให้ให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนด มีทัศนคติมากที่สุด 4.25 และเมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสารกับตำแหน่ง พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .001$ ) แสดงว่าตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร ที่แตกต่างกัน และผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานชั้นต้น มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร น้อยกว่า นักวิชาการแรงงานชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่านักวิชาการแรงงานชำนาญการจะมีการสื่อสาร การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการพูดคุยสอบถามถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการฟังแล้วเข้าใจในทันที การให้บริการจึงเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้การสืบค้นจากระบบ On-Line จะช่วยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการเพื่อสอบถามความต้องการได้ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ข้อสรุปของผลการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และนักวิชาการแรงงานชำนาญการมีความสามารถในการสื่อสารสูงกว่าพนักงานชั้นต้น

#### **ด้านการมีปฏิสัมพันธ์**

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก 3.735 และเมื่อพิจารณาด้านการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ พบว่า การใช้วาจาที่สุภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงการให้เกียรติ อยู่ในระดับมากที่สุด

4.34 และเมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับตำแหน่ง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .001$ ) แสดงว่าตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน และผลการศึกษาความแตกต่างรายคู่ พบว่า พนักงานชั้นต้น มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ น้อยกว่า พนักงานชั้นสูง และนักวิชาการแรงงานชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .042$ ) แสดงว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ซึ่งให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าพนักงานชั้นสูง และนักวิชาการแรงงานชำนาญการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการให้เกียรติกับผู้ใช้บริการในทุก ๆ ขั้นตอนการบริการ ทั้งก่อน ระหว่างและหลังการใช้บริการด้วยการใช้วาจาที่สุภาพในการสอบถามความต้องการใช้ บริการหรือการพูดคุยในเรื่องต่าง ๆ ข้อสรุปของผลการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก และพนักงานชั้นสูงและนักวิชาการแรงงานชำนาญการมีความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ สูงกว่า พนักงานชั้นต้น

#### **ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ**

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก 3.590 และเมื่อพิจารณาด้านการจัดสถานที่ให้บริการ เป็นรายข้อ พบว่า การมีป้ายบอกทางจะช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นในการติดต่อใช้บริการ การจัดให้มีน้ำดื่มพร้อมภาชนะที่สะอาดไว้บริการเป็นการสร้างความประทับใจ การจัดให้มีสถานที่นั่งพักคอยสำหรับผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และเมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับ อายุ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .003$ ) แสดงว่า อายุ ที่แตกต่างกัน ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ที่แตกต่างกัน และผลการศึกษาความแตกต่างรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานอายุ 31-35 ปี มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่า กลุ่มพนักงานอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับตำแหน่ง พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .028$ ) แสดงว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ที่แตกต่างกัน และทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $P = .001$ ) แสดงว่า

ประสพการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีช่วงประสพการณ์ในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป-5 ปี มีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ น้อยกว่า กลุ่มพนักงานที่มีช่วงประสพการณ์ในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-40 ปี และมีประสพการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 ปี-15 ปี ในทุก ๆ ตำแหน่ง ู้จักสถานที่ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมที่ตนเองประจำทำงานเป็นอย่างดี และรู้ได้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้สถานที่มาใช้บริการมีรูปแบบหรือลักษณะอย่างไร โดยเฉพาะป้ายบอกทางในการติดต่อขอใช้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการด้วยจัดบริการน้ำดื่มพร้อมภาชนะที่สะอาด นอกจากนี้ยังสร้างความพึงพอใจเมื่อมีสถานที่นั่งพักคอยอย่างสบายและสะดวกในการรอบริการ ข้อเสนอของผลการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-40 ปี และมีประสพการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 ปี-15 ปี ในทุก ๆ ตำแหน่งมีทัศนคติที่ดีต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ