

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ (The Attitude of the Social Security's Employees in the Central Part of Area, towards the Service Mind Enhancement)
ชื่อผู้เขียน	นางพัฒนอร ธรปัทมณเสรษฐ์ (Mrs. Phan-on Thornpannaset)
แผนกวิชา/คณะ	สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร
ปีการศึกษา	2551

#### บทคัดย่อ

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

การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31-35 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานชั้นสูงที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป-15 ปี ผลการศึกษาคุณลักษณะในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชน ทั้ง 2 ประเภท คือ คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สามารถกระทำได้ในทันที : ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ด้านความมีน้ำใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร และคุณลักษณะของการมีจิตบริการที่ต้องใช้ระยะเวลา : ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างบริการให้รู้จัก ผลสรุปในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 61.8 มีคุณลักษณะในการให้บริการประชาชนในระดับสูง มีเพียงร้อยละ 38.2

ที่มีคุณลักษณะในการให้บริการประชาชนในระดับต่ำ สำหรับผลการศึกษารวมเกี่ยวกับทัศนะ  
ของเจ้าหน้าที่ต่อการเสริมสร้างจิตบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนะต่อการเสริมสร้างจิตบริการ  
ในระดับมาก ได้แก่ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการมีเมตริจิต  
ด้านการสื่อสาร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ องค์กรต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการ ส่งเสริม  
สนับสนุนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในคุณลักษณะของการมีจิตบริการ เพื่อสร้างเสริมการมี  
จิตสำนึกของการมีอุดมการณ์ร่วมที่ถือปฏิบัติอยู่เดิม สนับสนุนการจัดการความรู้เรื่องคุณลักษณะ  
ของการมีจิตบริการ พิจารณาออกแนวปฏิบัติที่เพิ่มช่องทางสนับสนุนให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนะ  
ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อการเสริมสร้างจิตบริการได้โดยไม่ขัดต่อข้อระเบียบ กฎหมาย และ  
จัดทำแนวทางการแก้ไขจุดด้อยที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ

## Abstract

The study on “The Attitude of the Social Security’s Employees in the Central Part of Area, towards the Service Mind Enhancement”, aims to study the characteristics of service mind and attitude towards the service mind enhancement. Questionnaires were used to collected data. The samples were 238 social security employees in every level of service section in phra Nakron Sri Ayudhya, Pathum thani, Nonthaburi and Samut Prakarn provinces. The data was processed by SPSS. and analysis by percentage, means, standard deviation, t-test, F-test, variance analysis and the significant level is at 0.05. The results of the study were summarized as follow.

Most of the sample are female, age 31-35 years, Most of them are high level employees with 10-15 years work experience. There are two types of work characteristics in part of providing services. The first types is characteristics on service mind of those who can serve at once consisting of the access to service utilizers, spirits and communication and the second one is characteristics on service mind of those who can provide service well but have to spend sometimes consisting of understanding and acquaintance with the services utilizers, responding with the service utilizers and making the service know. It can be summarized that 61.8% of the samples have high quality on providing services and only 38.2% of the samples have low quality on providing services. In part of the overall attitude towards service enhancement, it is found that their satisfaction is at high level consisting of the following are respectively: tools for serviceprovision, public relations, friendship, communications, interaction, and the service area.

The recommendation are that, the organization has to adapt its concept on service to encourage servicemind under the recent overall ideal, promote knowledge management on characteristics of service mind, set up practical guidelines that support changing on attitude of the social security employees without any conflict with regulations and law. It is important to identify the weak point that cause the mistake in providing service to prevent the same mistake.