

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	สรุปข้อมูลร้องเรียนประจำปี 2551 (เดือนมกราคม-กันยายน 2551).....	8
3.1	จำนวนสมาชิกตามกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรม ภาคกลาง.....	50
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน.....	56
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของ การมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ.....	59
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของ การมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ.....	61
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของ การมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสาร.....	63
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของ การมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ.....	64
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของ การมีจิตบริการด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ.....	65
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะของ การมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก.....	66
4.8	สรุปภาพรวมคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการทำงานเพื่อให้บริการ ประชาชน.....	67
4.9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการใน ด้านการจัดสถานที่ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	69
4.10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	71
4.11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง.....	73

4.12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการมีมติวิจิตของกุ่มตัวอย่าง.....	75
4.13	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการของกุ่มตัวอย่าง.....	77
4.14	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ของกุ่มตัวอย่าง.....	79
4.15	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการของ กุ่มตัวอย่าง โดยรวม และจำแนกรายด้าน.....	80
4.16	จำนวน และร้อยละของข้อเสนอแนะต่อทัศนคติของกุ่มตัวอย่างต่อ การเสริมสร้างจิตบริการในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชน.....	82
4.17	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	84
4.18	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ด้านความมีน้ำใจ จำแนกตามเพศ.....	85
4.19	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ.....	85
4.20	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ.....	86
4.21	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ.....	86
4.22	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ด้านการสร้างบริการให้รู้จัก จำแนกตามเพศ.....	87
4.23	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	87
4.24	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ กับอายุ.....	88
4.25	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ กับอายุ.....	88

[illegible]

4.40	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม กับตำแหน่ง.....	97
4.41	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ กับประสพการณ์ในการทำงาน.....	98
4.42	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ กับประสพการณ์ในการทำงาน.....	98
4.43	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านความมีน้ำใจ กับประสพการณ์ในการทำงาน.....	99
4.44	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการติดต่อสื่อสารการ กับประสพการณ์ในการทำงาน.....	100
4.45	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ กับประสพการณ์ในการทำงาน.....	100
4.46	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ กับประสพการณ์ในการทำงาน.....	101
4.47	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ กับประสพการณ์ในการทำงาน.....	102
4.48	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการกับประสพการณ์ในการทำงาน.....	102
4.49	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการด้านการสร้างบริการให้รู้จัก กับประสพการณ์ในการทำงาน.....	103
4.50	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของการมีจิตบริการโดยรวม กับประสพการณ์ในการทำงาน.....	104

4.51	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคุณลักษณะของการมีจิตบริการ โดยรวมกับประสบการณ์ในการทำงาน.....	104
4.52	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	105
4.53	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการมีไมตรีจิต จำแนกตามเพศ.....	106
4.54	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ จำแนกตามเพศ.....	106
4.55	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ	107
4.56	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการสื่อสาร จำแนกตามเพศ.....	107
4.57	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ.....	108
4.58	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้าง จิตบริการโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	108
4.59	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อ การเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับอายุ.....	109
4.60	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับอายุ.....	110
4.61	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อ การเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิต กับอายุ.....	110
4.62	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อ การเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ กับอายุ.....	111
4.63	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติ ต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับอายุ.....	111
4.64	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติ ต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับอายุ.....	112

4.65	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะ ต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับอายุ.....	112
4.66	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะต่อ การเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับอายุ.....	113
4.67	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการโดยรวม กับอายุ.....	113
4.68	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะ ต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับตำแหน่ง.....	114
4.69	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับตำแหน่ง.....	115
4.70	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะ ต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไม้ตรีจิต กับตำแหน่ง.....	115
4.71	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการมีไม้ตรีจิต กับตำแหน่ง.....	116
4.72	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะต่อ การเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ กับตำแหน่ง.....	117
4.73	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านกาใช้เครื่องมือในการบริการ กับตำแหน่ง.....	118
4.74	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะ ต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับตำแหน่ง.....	118
4.75	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับตำแหน่ง.....	119
4.76	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะต่อ การเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับตำแหน่ง.....	120
4.77	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนะต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการสื่อสาร กับตำแหน่ง.....	120
4.78	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนะต่อ การเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับตำแหน่ง.....	121

4.79	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับตำแหน่ง.....	122
4.80	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับตำแหน่ง.....	122
4.81	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับตำแหน่ง.....	123
4.82	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน.....	124
4.83	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ให้บริการกับประสบการณ์ในการทำงาน.....	124
4.84	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีไมตรีจิต กับประสบการณ์ในการทำงาน.....	125
4.85	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการด้านการมีไมตรีจิต กับประสบการณ์ในการทำงาน.....	126
4.86	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ กับประสบการณ์ในการทำงาน.....	126
4.87	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับประสบการณ์ในการทำงาน.....	127
4.88	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ กับประสบการณ์ในการทำงาน.....	127
4.89	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการสื่อสาร กับประสบการณ์ในการทำงาน.....	128
4.90	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับประสบการณ์ในการทำงาน.....	129

4.91	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ กับประสบการณ์ใน การทำงาน.....	129
4.92	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อ การเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม กับประสบการณ์ในการทำงาน.....	130
4.93	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ โดยรวมกับประสบการณ์ในการทำงาน.....	130
4.94	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการของ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการจัดสถานที่ ให้บริการ.....	132
4.95	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการของ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมี ปฏิสัมพันธ์.....	134
4.96	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้าน การสื่อสาร.....	135
4.97	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการมี ไมตรีจิต.....	137
4.98	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการ ของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการใช้เครื่องมือใน การบริการ.....	139
4.99	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการของ กลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการด้านการประชาสัมพันธ์.....	140
4.100	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการมีจิตบริการของ กลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการโดยรวม.....	142