

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
มูลเหตุจูงใจในการศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	10
ขอบเขตในการศึกษา.....	11
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	11
สมมุติฐานในการศึกษา.....	12
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	12
2. แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	13
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ.....	21
แนวคิดจิตบริการ.....	28
แนวคิดประกันสังคม.....	38
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	48

3. ระเบียบวิธีการศึกษา.....	49
วิธีการศึกษา.....	49
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	51
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
การนำเสนอข้อมูล.....	54
4. ผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา.....	55
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	55
ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณลักษณะของการมีจิตบริการเพื่อให้บริการประชาชน.....	57
ส่วนที่ 3 ทักษะของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการประชาชน.....	67
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของกลุ่มตัวอย่างต่อ การเสริมสร้างจิตบริการ.....	80
ส่วนที่ 5 การศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	84
ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา.....	142
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	153
สรุปผลการศึกษา.....	153
ข้อเสนอแนะ.....	157
รายการอ้างอิง.....	165

ภาคผนวก.....	169
ประวัติการศึกษา.....	177