

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ
คำสำคัญ	ผู้ใช้บริการ / การบริการของสำนักงานประกันสังคม
ชื่อนักศึกษา	บุษราภรณ์ ฉายชูผล
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.จิราพร ระโหฐาน
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2551

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษารายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ ให้แก่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าจำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที ( $t$  test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis Of Variance: ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05