

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ .....	IV
สารบัญตาราง .....	VI
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
คำถามในการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	6
2 วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
ประวัติความเป็นมาและภารกิจทำให้บริการของสำนักงานประกันสังคม.....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	15
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ.....	20
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีการวิจัย.....	29
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 33
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์..... 33
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 34
5	สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 62
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 63
	อภิปรายผล..... 69
	ข้อเสนอแนะ..... 72
	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป..... 72
	บรรณานุกรม..... 73
	ภาคผนวก..... 76
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ..... 77
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม..... 82
	ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามทั้งฉบับ..... 85
	ประวัติผู้วิจัย..... 87

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	34
2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ .....	35
3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ .....	35
4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา .....	36
5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้.....	36
6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ.....	37
7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.....	38
8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	38
9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน ระบบการบริการ.....	39
10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ.....	41
11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการบริการของสำนักงาน ประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ.....	42
12 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขต อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่).....	43
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนก ตามอายุ.....	44
14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงาน ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
15	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการจำแนกตามสถานภาพ.....	45
16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ.....	46
17	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านระบบการบริการเป็นรายคู่ จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	49
20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ .....	51
22	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้.....	52
23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้.....	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงาน ประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านระบบการบริการ เป็นราย คู่ จำแนกตามรายได้..... 54
25	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงาน ประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้..... 55
26	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ สำนักงาน ประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนก ตามรายได้เป็นรายคู่..... 56
27	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้ บริการ..... 57
28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ บริการของสำนักงานประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนก ตามสถานะของผู้ใช้บริการ..... 58
29	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงาน ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เป็นรายคู่ จำแนกตามตามสถานะของผู้ใช้บริการ..... 59
30	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงาน ประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านระบบการบริการ จำแนก ตามตามสถานะของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่..... 59
31	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงาน ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่..... 60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
32	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงาน ประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตาม สถานะของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ..... 61

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	21