

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่ได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตน	23
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประกันสังคม	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	59
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในภาพรวม	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจแต่ละด้านรายข้อ.....	63
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	69
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	83
ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มารับบริการ.....	84
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
สรุปการวิจัย.....	86
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	100
ก สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	101
ข แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย.....	105
ค แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	111
ประวัติผู้วิจัย.....	114

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	59
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	61
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ในภาพรวม	62
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ	63
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 4.7 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จำแนกตามเพศของผู้ประกันตน	69
ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	70
ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มสถานภาพสมรสกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่.....	72
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่.....	73
ตารางที่ 4.12	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา กับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	74
ตารางที่ 4.13	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มอาชีพ กับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	75
ตารางที่ 4.14	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มรายได้กับปัจจัยที่มีผล ต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	76
ตารางที่ 4.15	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มระยะเวลา การเป็นผู้ประกันตนกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	77
ตารางที่ 4.16	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มจำนวนครั้ง ในการใช้บริการของผู้ประกันตนกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	78
ตารางที่ 4.17	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวระหว่างกลุ่มของการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6	79
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้ บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม เป็นรายคู่.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นรายชื่อ.....	81
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เป็นรายชื่อ.....	82

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ภาพที่ 1.2 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	20
ภาพที่ 1.3 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6.....	40
ภาพที่ 1.4 โครงสร้างอัตราของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6.....	41