

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับ ประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์
ผู้วิจัย	ชนิษฐ ศรืทน
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์ กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกิจ จันตะเดียน กรรมการ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีที่พิมพ์ 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบงาน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ ให้ครบตามจำนวน 395 คน โดยเป็นภาครัฐ จำนวน 130 คน และภาคเอกชนจำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.7047 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ คือด้านระบบงาน ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ ตามลำดับ
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุดคือ สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ เวลาการให้บริการควรจะมีวันเสาร์ - อาทิตย์ และควรได้รับข่าวสารที่ทันสมัย ตามลำดับ

TITLE	Satisfaction of Customers on Compensation Services of Social Security Offices in Buriram Province		
AUTHOR	Chanintorn Sriton		
ADVISORS	Associate Professor Prachan Kanawan	Thesis Advisor	
	Assistant Professor Wuttinan Ramrit	Co-advisor	
	Assistant Professor Prakrit Jantakian	Co-advisor	
DEGREE	Master of Public Administration	MAJOR	Public Administration
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	YEAR	2012

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the satisfaction of customers on compensation services of social security offices in Buriram Province in 3 aspects, namely, service accessibility, service quality, and working system. The samples were 392 customers; 130 from public sectors, and 265 from private sectors, selected by using the table of Taro Yamane with the confidence value of 95.5% with error $\pm 5\%$, and accidental sampling technique. The research instrument was a 3-part questionnaire, including checklist, 5-rating scale, and open-ended form with its reliability of 0.7047. The statistics used to analyze the collected data were percentage, mean, and standard deviation. The findings were as follows:

1. The satisfaction of customers on compensation services of social security offices in Buriram Province both as a whole and each aspect was at a high level. The rankings from the most to the least mean scores were working system, service quality, and service accessibility, respectively.
2. The additional opinions and suggestions with the highest percentages were the parking lots were not enough, followed by the services should be provided on weekends, and there should receive the up-to-date information, respectively.