

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	6
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	9
	แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ.....	14
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	14
	แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการ.....	15
	แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม.....	19
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
	งานวิจัยในประเทศ.....	29
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	31
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	47
วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
สรุปผลการวิจัย.....	48
อภิปรายผล.....	48
ข้อเสนอแนะ.....	51
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	51
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	56
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	57
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย.....	61
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย..	63
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	65
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	72
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	75

## สารบัญญัตินี้

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน.....	33
2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	40
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเข้าถึงบริการโดยภาพรวมและรายข้อ.....	41
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านคุณภาพการบริการโดยภาพรวมและรายข้อ.....	43
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านระบบงานโดยภาพรวมและรายข้อ.....	45
7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	46

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	8