หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมในจังหวัดระยอง
คำสำคัญ	สำนักงานประกันสังคม / ความพึงพอใจ / คุณภาพการให้บริการ
ชื่อนักศึกษา	ชมขวัญ ทองทับทิม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.บุญเกียรติ วิสิทธิกาศ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2567

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง จำนวน 412 คน เครื่องมือในการประเมิน คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการประเมิน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยองโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) คุณภาพการให้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ประกอบด้วย ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร ความน่าเชื่อถือของบริการ การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความมั่นใจในกระบวนการ และ ความตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality Affecting People's Satisfaction Toward the Social Security Office In Rayong Province
Keywords	Insurance Office / Satisfaction / Service quality
Student	Chomkwan Thongtabtim
Thesis Advisor	Dr.Boonkiat Wisittikat
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2024

ABSTRACT

This research is a quantitative research article. The objectives are to study 1) the service quality level of the Social Security Office, Rayong Province, 2) the level of satisfaction of service recipients, and 3) the satisfaction of service recipients from the Social Security Office, Rayong Province. The sample group was 412 service recipients from the Social Security Office, Rayong Province. The evaluation tool was a questionnaire. The statistics used in the evaluation were mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance (one-way ANOVA and multiple regression analysis

The results show that 1) Satisfaction of service recipients from the Social Security Office, Rayong Province The average is at the highest level. and each aspect was at the highest level in every aspect. 2) Satisfaction of service recipients from the Rayong Provincial Social Security Office was overall at the highest level, and 3) the quality of services provided by the Social Security Office of Rayong Province consists of information security, reliability, empathy of officials, assurance, and responsiveness. from the Social Security Office, Rayong Province.

SPU CHONBURI