

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ซึ่งประชากรของการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำนวน 63,769 คน กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามาเน (Yamane) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 397 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster or area sampling) สุ่มกลุ่มตัวอย่างออกมา 5 อำเภอ จาก 11 อำเภอ ด้วยวิธีการจับสลาก แล้วสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) ใช้แบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.8778 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 397 ชุด และได้รับคืนครบทั้ง 397 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.00 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.60 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.20 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.90 และมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 67.30

2. คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในภาพรวม และในรายด้านทั้ง 10 ด้าน จำแนกเป็น ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านขีดความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านอัตราค่าจ้าง ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีในความคิดเห็นของผู้ประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปน้อย ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในจังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านขีดความสามารถ รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นคง ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการเข้าถึง ด้านอัตราค่าจ้าง และด้านการสื่อสาร

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

This research aims to 1) study the service quality of the Social Security Office towards the insured in Lop Buri Province, 2) compare the level of service quality for the Social Security Office to the insured in Lop Buri Province as classified by sex, age, marital status, educational level, monthly income, and uses of service. The 397 samples, obtained by Yamane formula, were drawn from a population of 63,796 insured in Lop Buri Province using cluster sampling to get 5 districts from 11 districts by drawing lots. Then for each group, a quota sampling was conveyed to get the sample size. The 397 sets of questionnaires with a reliability value of .8778 were used for collecting data. All were returned and were analyzed by a ready-made computer program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t-test, one-way ANOVA, and scheffe's test.

The findings indicated that:

1. the general data of the respondents: most were females (71 percent), of these 52.60 percent were aged 31-45. 55.20 percent were married. Their educational level ranged from those with an educational equivalence of a secondary level or vocational certificate (34.80 percent). Their monthly income was 5,000 – 10,000 baht (54.90 percent). Their use of the service was 1 – 2 separate services (67.30 percent).

2. the service quality of the Social Security Office towards the insured in Lop Buri Province overall and by 10 aspects each according to the opinions of the insured was rated at moderate level which ranged in descending order of the service quality value as follows: competence, reliability, security, tangibility, credibility, understanding, responsiveness, access, courtesy, and communication.

3. when compared by sex, marital status, educational level, monthly income and uses of service, there were found to be no statistically significant difference at a level of .05, but there was a statistically significant difference when compared by age at a level of .001.