

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดตัวอย่าง (sample size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
df	แทน	ระดับขั้นเสรี (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ผลเฉลี่ยกำลังสอง (mean of squares)
$p^* \leq 0.05$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
$p^{**} \leq 0.01$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
$p^{***} \leq 0.001$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
$p > 0.05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 397 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาครบทั้ง 397 ชุด ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ตาราง 5 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n=397)	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 56 ปี ขึ้นไป	3	0.80
สถานภาพสมรส		
โสด	163	41.00
สมรส	219	55.20
หย่าร้าง/หม้าย	15	3.80
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4	1.00
ประถมศึกษา	37	9.30
มัธยมศึกษา/ปวช.	138	34.80
ปวส./อนุปริญญา	107	26.90
ปริญญาตรี	108	27.20
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.80
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	34	8.60
5,000-10,000 บาท	218	54.90
10,001 – 15,000 บาท	99	24.90
15,001 – 20,000 บาท	31	7.80
20,000 บาท ขึ้นไป	15	3.80
จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ		
1 – 2 ครั้ง	267	67.30
3 – 5 ครั้ง	70	17.60
มากกว่า 5 ครั้ง	60	15.10

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 397 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 ถึง 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.60 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.20 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.90 และมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 67.30

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านขีดความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านอรรถยาศัย ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตาราง 6-17

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในด้านความเชื่อถือได้

คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นแก่ผู้ประกันตน	3.402	0.753	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่สามารถบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	3.312	0.798	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้ระบบและขั้นตอนที่ถูกต้อง	3.505	0.736	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.415	0.836	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.447	0.851	ปานกลาง
รวม	3.417	0.648	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.417$ , S.D.=0.648) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับคุณภาพการบริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้ระบบและขั้นตอนที่ถูกต้อง ( $\bar{X}=3.505$ , S.D.=0.736) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ( $\bar{X}=3.447$ , S.D.=0.851) และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=3.415$ , S.D.=0.836)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงาน  
ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในด้านการตอบสนอง

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้ และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.227	0.904	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการ	3.290	0.814	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการบริการแก่ ผู้ประกันตน	3.177	0.882	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ประกันตน	3.230	0.900	ปานกลาง
รวม	3.231	0.758	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X}=3.231$ , S.D.=0.758) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ  
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการ ( $\bar{X}=3.290$ , S.D.=0.814) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่  
รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ประกันตน ( $\bar{X}=3.230$ , S.D.=0.900) และผู้ประกันตน  
สามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.227$ ,  
S.D.=0.904)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงาน  
ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในด้านขีดความสามารถ

คุณภาพการบริการด้านขีดความสามารถ	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	3.337	0.778	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็น อย่างดี	3.518	0.736	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐาน ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.545	0.897	มาก
4. เจ้าหน้าที่ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	3.377	0.861	ปานกลาง
รวม	3.444	0.685	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านขีดความสามารถในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.444$ , S.D.=0.685) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ( $\bar{X}=3.545$ , S.D.=0.897) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=3.518$ , S.D.=0.736) และเจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ( $\bar{X}=3.377$ , S.D.=0.861)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในด้านการเข้าถึง

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึง	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.จัดเจ้าหน้าที่บรรยายและให้ความรู้งานประกันสังคมแก่ผู้ประกันตนตามสถานประกอบการต่าง ๆ	3.030	1.006	ปานกลาง
2.จัดให้มีการบริการประกันสังคมเคลื่อนที่ไปยังอำเภอที่ห่างไกล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน	2.978	1.022	ปานกลาง
3. ผู้ประกันตนสามารถใช้บริการผ่านหลาย ๆ ช่องทาง เช่น ใช้บริการผ่านไปรษณีย์ ธนาคารและบริการทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.097	0.993	ปานกลาง
4.ผู้ประกันตนสามารถสอบถามข้อมูลเงินสมทบ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตลอดจนสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์	3.200	0.955	ปานกลาง
5. ผู้ประกันตนสามารถใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่ใกล้และสะดวก	3.465	0.906	ปานกลาง
รวม	3.154	0.784	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านการเข้าถึง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.154$ , S.D.=0.784) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ ผู้ประกันตนสามารถใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่ใกล้และสะดวก ( $\bar{X}=3.465$ , S.D.=0.906) รองลงมาคือ ผู้ประกันตนสามารถสอบถามข้อมูลเงินสมทบ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตลอดจนสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ ( $\bar{X}=3.200$ ,

S.D.=0.955) และผู้ประกันตนสามารถใช้บริการผ่านหลาย ๆ ช่องทาง เช่น ใช้บริการผ่านไปรษณีย์ ธนาคารและบริการทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ( $\bar{X}=3.097$ , S.D.= 0.993)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในด้านอัยาศัย

คุณภาพการบริการด้านอัยาศัย	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ประกันตน	3.132	0.973	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	3.263	0.909	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ	3.232	0.933	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยท่าทีแจ่มใสและเป็นกันเอง	3.215	0.852	ปานกลาง
5.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเคารพและให้เกียรติเสมอ	3.211	0.834	ปานกลาง
รวม	3.132	0.973	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านอัยาศัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.132$ , S.D.= 0.973) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ( $\bar{X}=3.263$ , S.D.= 0.909) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ ( $\bar{X}=3.232$ , S.D.= 0.933) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยท่าทีแจ่มใสและเป็นกันเอง ( $\bar{X}=3.215$ , S.D.= 0.852)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในด้านการสื่อสาร

คุณภาพการบริการด้านการสื่อสาร	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. สำนักงานประกันสังคมมีการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่นผ่านทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ	3.145	0.914	ปานกลาง
2. ผู้ประกันตนสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	3.315	0.926	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

คุณภาพการบริการด้านการสื่อสาร	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
3. ผู้ประกันตนสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์	3.180	0.863	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนเพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น	2.975	0.968	ปานกลาง
รวม	2.992	0.938	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านการสื่อสารในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.992$ , S.D.= 0.938) เมื่อพิจารณาข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ ผู้ประกันตนสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น ( $\bar{X}=3.315$ , S.D.= 0.926) รองลงมาคือผู้ประกันตนสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ ( $\bar{X}=3.180$ , S.D.=0.863) และสำนักงานประกันสังคมมีการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น ผ่านทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเอกสารเผยแพร่ต่างๆ ( $\bar{X}=3.145$ , S.D.= 0.914)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในด้านความน่าเชื่อถือ

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและแม่นยำในการแนะนำข้อมูล	3.285	0.800	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.195	0.851	ปานกลาง
3. ผู้ประกันตนสามารถติดต่อขอตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา	3.162	0.937	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎระเบียบของสำนักงาน	3.420	0.843	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ประกันตนภายใต้ความซื่อสัตย์	3.385	0.836	ปานกลาง
รวม	3.290	0.729	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.290$ , S.D.= 0.729) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎระเบียบของสำนักงาน ( $\bar{X}=3.420$ , S.D.= 0.843) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ประกันตนภายใต้ความซื่อสัตย์ ( $\bar{X}=3.385$ , S.D.= 0.836) และเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและแม่นยำในการแนะนำข้อมูล ( $\bar{X}=3.285$ , S.D.= 0.800)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในด้านความมั่นคง

คุณภาพการบริการด้านความมั่นคง	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. สำนักงานประกันสังคมมีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ	3.370	0.897	ปานกลาง
2. สำนักงานประกันสังคมมีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน	3.460	0.886	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่บริการภายใต้กฎระเบียบอย่างเที่ยงตรงและยุติธรรม	3.290	0.921	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ	3.305	0.911	ปานกลาง
5. กองทุนประกันสังคมมีเสถียรภาพและความมั่นคงอันจะเป็นที่พึงแก่ผู้ประกันตนได้อย่างยั่งยืน	3.463	0.883	ปานกลาง
รวม	3.378	0.785	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านความมั่นคงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{X}=3.378$ , S.D.= 0.785) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากใน 3 อันดับแรก คือ กองทุนประกันสังคมมีเสถียรภาพและความมั่นคงอันจะเป็นที่พึงแก่ผู้ประกันตนได้อย่างยั่งยืน ( $\bar{X}=3.463$ , S.D.= 0.883) รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมมีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน ( $\bar{X}=3.460$ , S.D.= 0.886) และสำนักงานประกันสังคมมีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ ( $\bar{X}=3.370$ , S.D.= 0.897)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงาน  
ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในด้านความเข้าใจ

คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจ	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. สำนักงานประกันสังคมมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.435	0.844	ปานกลาง
2. สำนักงานประกันสังคมให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	3.298	0.939	ปานกลาง
3. สำนักงานประกันสังคมมีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน	3.313	0.788	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่สามารถดูแลให้คำแนะนำเบื้องต้นในด้านต่าง ๆ ระหว่างรอรับบริการ	3.248	0.961	ปานกลาง
5.เจ้าหน้าที่มีความพยายามที่จะรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ประกันตน	3.155	0.945	ปานกลาง
รวม	3.290	0.790	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.290$ , S.D.= 0.790) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 3 อันดับแรก คือ สำนักงานประกันสังคมมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}=3.435$ , S.D.= 0.844) รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมมีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน ( $\bar{X}=3.313$ , S.D.= 0.788) และสำนักงานประกันสังคมให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X}=3.298$ , S.D.= 0.939)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงาน  
ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.505	0.929	มาก
2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการและระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.500	0.904	ปานกลาง
3. มีแบบฟอร์มเอกสารต่างๆ จัดเก็บเป็นระเบียบและเข้าใจได้ง่าย	3.435	0.918	ปานกลาง
4. มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่มในระหว่างการรอรับบริการ	3.527	0.831	มาก
5. สำนักงานมีความสวยงาม สะอาด เรียบร้อย	3.343	0.915	ปานกลาง
6. มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	2.887	1.045	ปานกลาง
7. การคมนาคมไปมาสะดวก	3.430	1.011	ปานกลาง
รวม	3.375	0.764	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า คุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.375$ , S.D.= 0.764) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสุดใน 3 อันดับแรก คือ มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่มในระหว่างการรอรับบริการ ( $\bar{X}=3.527$ , S.D.= 0.831) รองลงมาคือมีป้ายบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X}=3.505$ , S.D.= 0.929) และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการและระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ( $\bar{X}=3.500$ , S.D.= 0.904)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในรายด้านและภาพรวมทั้ง 10 ด้าน

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านความเชื่อถือได้	3.417	0.648	ปานกลาง
2. ด้านการตอบสนอง	3.231	0.758	ปานกลาง
3. ด้านขีดความสามารถ	3.444	0.685	ปานกลาง
4. ด้านการเข้าถึง	3.154	0.784	ปานกลาง
5. ด้านอัตราค่า	3.132	0.973	ปานกลาง
6. ด้านการสื่อสาร	2.992	0.938	ปานกลาง
7. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.290	0.729	ปานกลาง
8. ด้านความมั่นคง	3.378	0.785	ปานกลาง
9. ด้านความเข้าใจ	3.290	0.790	ปานกลาง
10. ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้	3.375	0.764	ปานกลาง
รวม	3.270	0.652	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในรายด้านและภาพรวมทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.270$ , S.D.= 0.774) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสูงที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านขีดความสามารถ ( $\bar{X}=3.444$ , S.D.= 0.685) รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ ( $\bar{X}=3.417$ , S.D.= 0.648) และด้านความมั่นคง ( $\bar{X}=3.378$ , S.D.= 0.785) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านการสื่อสาร ( $\bar{X}=2.992$ , S.D.= 0.938)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ**  
ของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ โดยใช้ค่าสถิติ การทดสอบที (t-test) มีผลการวิเคราะห์ดังตาราง 17

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงาน  
ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	ชาย		หญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความเชื่อถือได้	3.439	.64	3.407	.65	.603	0.547
2.ด้านการตอบสนอง	3.388	.70	3.166	.77	2.781	0.006**
3.ด้านขีดความสามารถ	3.481	.73	3.429	.66	.848	0.397
4.ด้านการเข้าถึง	3.164	.74	3.150	.80	.219	0.827
5.ด้านอรรถาศัย	3.286	.84	3.179	.82	1.236	0.217
6.ด้านการสื่อสาร	3.132	.69	3.117	.76	.225	0.822
7.ด้านความน่าเชื่อถือ	3.412	.64	3.238	.75	2.451	0.015*
8.ด้านความมั่นคง	3.512	.65	3.321	.82	2.595	0.010**
9.ด้านความเข้าใจ	3.397	.72	3.245	.81	1.857	0.064
10.ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้	3.517	.69	3.316	.78	2.547	0.011*
ภาพรวม	3.372	.61	3.256	.66	1.744	0.082

P\*  $\leq 0.05$ , p\*\*  $\leq 0.01$

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ความแตกต่างด้านเพศ มีผลต่อ คุณภาพการบริการใน 4 ด้านคือ ด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความมั่นคง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย คุณภาพการบริการสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test) มีผลการวิเคราะห์ดังตาราง 18

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการบริการของ สำนักงาน  
ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านความเชื่อถือได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	7.033	3	2.344	5.787	.001***
ภายในกลุ่ม	160.418	393	.405		
รวม	167.451	396			
<b>ด้านการตอบสนอง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	11.433	3	3.811	6.929	.000***
ภายในกลุ่ม	217.802	393	.550		
รวม	229.234	396			
<b>ด้านขีดความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	11.616	3	3.872	8.739	.000***
ภายในกลุ่ม	175.459	393	.443		
รวม	187.075	396			
<b>ด้านการเข้าถึง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	20.220	3	6.740	11.862	.000***
ภายในกลุ่ม	225.013	393	.568		
รวม	245.234	396			
<b>ด้านอภัยภัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	22.266	3	7.422	11.512	.000***
ภายในกลุ่ม	255.302	393	.645		
รวม	277.567	396			
<b>ด้านการสื่อสาร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	18.052	3	6.017	11.685	.000***
ภายในกลุ่ม	203.923	393	.515		
รวม	221.975	396			
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	24.004	3	8.001	16.851	.000***
ภายในกลุ่ม	188.032	393	.475		
รวม	212.036	396			

ตาราง 18 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านความมั่นคง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	18.394	3	6.131	10.686	.000***
ภายในกลุ่ม	227.204	393	.574		
รวม	245.598	396			
<b>ด้านความเข้าใจ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	18.699	3	6.233	10.721	.000***
ภายในกลุ่ม	230.217	393	.581		
รวม	248.916	396			
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	20.650	3	6.883	12.856	.000***
ภายในกลุ่ม	212.033	393	.535		
รวม	232.684	396			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	15.575	3	5.192	13.396	.000***
ภายในกลุ่ม	153.464	393	.388		
รวม	169.039	396			

p\*\*\* ≤ 0.001

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ในรายด้าน พบว่าทั้ง 10 ด้าน คือด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านขีดความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านอัยยาศัย ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ ตลอดจนด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ และในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลดังนี้

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงาน  
ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ		อายุต่ำกว่า 30 ปี	อายุ 31 – 45 ปี	อายุ 46 – 55 ปี	อายุ 56 ปี ขึ้นไป
ด้านความเชื่อถือได้	$\bar{X}$	3.446	3.336	3.888	3.397
อายุต่ำกว่า 30 ปี		3.446	- .109	- .441*	.046
อายุ 31 – 45 ปี		3.336	3.336	- .551***	-.063
อายุ 46 – 55 ปี		3.888		3.888	.488
อายุ 56 ปีขึ้นไป		3.397			-
ด้านการตอบสนอง	$\bar{X}$	3.216	3.161	3.850	3.750
อายุต่ำกว่า 30 ปี		3.216	- .054	- .633***	-.533
อายุ 31 – 45 ปี		3.161	3.161	- .688***	-.588
อายุ 46 – 55 ปี		3.850		3.850	.100
อายุ 56 ปีขึ้นไป		3.750			-
ด้านขีดความสามารถ	$\bar{X}$	3.512	3.321	3.990	3.750
อายุต่ำกว่า 30 ปี		3.512	- .190	- .477*	-.237
อายุ 31 – 45 ปี		3.321	3.321	- .668***	-.428
อายุ 46 – 55 ปี		3.990		3.990	.240
อายุ 56 ปีขึ้นไป		3.750			-
ด้านการเข้าถึง	$\bar{X}$	3.148	3.058	4.008	3.000
อายุต่ำกว่า 30 ปี		3.148	- .090	- .859***	.148
อายุ 31 – 45 ปี		3.058	3.058	- .949***	.058
อายุ 46 – 55 ปี		4.008		4.008	1.008
อายุ 56 ปีขึ้นไป		3.000			-
ด้านอภัยภัย	$\bar{X}$	3.128	3.168	4.120	3.000
อายุต่ำกว่า 30 ปี		3.128	- .039	- .991***	.128
อายุ 31 – 45 ปี		3.168	3.168	- .951***	.168
อายุ 46 – 55 ปี		4.120		4.120	1.120
อายุ 56 ปีขึ้นไป		3.000			-

ตาราง 19 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ		อายุต่ำกว่า 30 ปี	อายุ 31 – 45 ปี	อายุ 46 – 55 ปี	อายุ 56 ปีขึ้นไป	
		$\bar{X}$				
ด้านการสื่อสาร	$\bar{X}$	3.185	2.985	3.856	3.000	
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	3.185	-	.199	-.670***	.185
	อายุ 31 – 45 ปี	2.985		-	-.870***	-.014
	อายุ 46 – 55 ปี	3.856			-	.856
	อายุ 56 ปีขึ้นไป	3.000				-
ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	3.278	3.180	4.184	4.000	
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	3.278	-	.097	-.905***	-.721
	อายุ 31 – 45 ปี	3.180		-	-1.003***	-.819
	อายุ 46 – 55 ปี	4.184			-	.184
	อายุ 56 ปีขึ้นไป	4.000				-
ด้านความมั่นคง	$\bar{X}$	3.312	3.323	4.000	4.176	
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	3.312	-	-.010	-.863***	-.687
	อายุ 31 – 45 ปี	3.323		-	-.852***	-.676
	อายุ 46 – 55 ปี	4.000			-	.176
	อายุ 56 ปีขึ้นไป	4.176				-
ด้านความเข้าใจ	$\bar{X}$	3.261	3.206	4.080	4.000	
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	3.261	-	.054	-.818***	-.738
	อายุ 31 – 45 ปี	3.206		-	-.873***	-.793
	อายุ 46 – 55 ปี	4.080			-	.080
	อายุ 56 ปีขึ้นไป	4.000				-
ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้	$\bar{X}$	3.314	3.313	4.148	4.571	
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	3.314	-	.001	-.833***	-1.256
	อายุ 31 – 45 ปี	3.313		-	-.835***	-1.258
	อายุ 46 – 55 ปี	4.148			-	-.422
	อายุ 56 ปีขึ้นไป	4.571				-

ตาราง 19 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ		อายุต่ำกว่า อายุ 31 – 45 อายุ 46 – 55 อายุ 56 ปี			
		30 ปี	ปี	ปี	ขึ้นไป
<b>ภาพรวม</b>	$\bar{X}$	3.280	3.205	4.030	3.647
อายุต่ำกว่า 30 ปี		3.280	- .074	-.749*	-.366
อายุ 31 – 45 ปี		3.205	-	-.824*	-.441
อายุ 46 – 55 ปี		4.030		-	.382
อายุ 56 ปีขึ้นไป		3.647			-

$p^* \leq 0.05$ ,  $p^{***} \leq 0.001$

จากตาราง 19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของระดับคุณภาพในการบริการในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ด้านการตอบสนอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ด้านขีดความสามารถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเข้าถึง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ด้านอัตราค่าจ้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ด้านการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ด้านความมั่นคง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ด้านความเข้าใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 31-45 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านความเชื่อถือได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.662	2	1.331	3.206	.042*
ภายในกลุ่ม	164.789	394	.415		
รวม	167.451	396			
<b>ด้านการตอบสนอง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.856	2	.928	1.620	.199
ภายในกลุ่ม	227.379	394	.573		
รวม	229.234	396			
<b>ด้านขีดความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.070	2	1.035	2.221	.110
ภายในกลุ่ม	185.005	394	.466		
รวม	187.075	396			
<b>ด้านการเข้าถึง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.831	2	.915	1.493	.226
ภายในกลุ่ม	243.403	394	.613		
รวม	245.234	396			
<b>ด้านอัตราค่า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3.933	2	1.966	2.853	.059
ภายในกลุ่ม	273.635	394	.689		
รวม	277.567	396			
<b>ด้านการสื่อสาร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.690	2	.345	.619	.539
ภายในกลุ่ม	221.285	394	.557		
รวม	221.975	396			

ตาราง 20 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.846	2	.423	.795	.452
ภายในกลุ่ม	211.190	394	.532		
รวม	212.036	396			
<b>ด้านความมั่นคง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.365	2	1.183	1.930	.146
ภายในกลุ่ม	243.232	394	.613		
รวม	245.597	396			
<b>ด้านความเข้าใจ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.826	2	.413	.661	.517
ภายในกลุ่ม	248.090	394	.625		
รวม	248.916	396			
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3.189	2	1.594	2.758	.065
ภายในกลุ่ม	229.495	394	.578		
รวม	232.684	396			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.725	2	.863	2.047	.131
ภายในกลุ่ม	167.314	394	.421		
รวม	169.039	396			

p\* ≤ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าในด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลดังนี้

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงาน  
ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้		โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
	$\bar{X}$	3.324	3.490	3.360
โสด	3.324	-	-.166*	-.035
สมรส	3.490		-	.130
หย่าร้าง/หม้าย	3.360			-

\* $p \leq 0.05$

จากตาราง 21 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในด้านความเชื่อถือได้ พบว่าสถานภาพโสดแตกต่างกับสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงาน  
ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
ด้านความเชื่อถือได้					
ระหว่างกลุ่ม	7.920	5	1.584	3.912	.002**
ภายในกลุ่ม	159.531	391	.405		
รวม	167.451	396			
ด้านการตอบสนอง					
ระหว่างกลุ่ม	12.028	5	2.406	4.364	.055
ภายในกลุ่ม	217.206	391	.551		
รวม	229.234	396			
ด้านขีดความสามารถ					
ระหว่างกลุ่ม	6.422	5	1.284	2.801	.097
ภายในกลุ่ม	180.653	391	.459		
รวม	187.075	396			

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการเข้าถึง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	9.288	5	1.858	3.102	.093
ภายในกลุ่ม	235.945	391	.599		
รวม	245.234	396			
<b>ด้านอัตราค้าย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	12.333	5	2.467	3.664	.114
ภายในกลุ่ม	265.235	391	.673		
รวม	277.567	396			
<b>ด้านการสื่อสาร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	8.782	5	1.756	3.246	.077
ภายในกลุ่ม	213.193	391	.541		
รวม	221.975	396			
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	12.137	5	2.427	4.784	.115
ภายในกลุ่ม	199.899	391	.507		
รวม	212.036	396			
<b>ด้านความมั่นคง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	11.968	5	2.394	4.037	.051
ภายในกลุ่ม	233.629	391	.593		
รวม	245.597	396			
<b>ด้านความเข้าใจ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	10.785	5	2.157	3.569	.064
ภายในกลุ่ม	238.131	391	.604		
รวม	248.916	396			
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	7.173	5	1.435	2.506	.080
ภายในกลุ่ม	225.511	391	.572		
รวม	232.684	396			

ตาราง 22 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ภาพรวม</b>					
<b>ระหว่างกลุ่ม</b>	7.921	5	1.584	3.874	.075
<b>ภายในกลุ่ม</b>	161.118	391	.409		
<b>รวม</b>	169.039	396			

\*\* $p \leq 0.01$ 

จากตาราง 22 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำแนกระดับการศึกษา ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 มีด้านเดียวคือ ด้านความเชื่อถือได้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลดังนี้

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้	ต่ำกว่า	ต่ำกว่า	มัธยม	ปวส./อนุ	ปริญญาตรี	สูงกว่า	
	ประถมศึกษา	ประถมศึกษา	ศึกษา/ปวช.	ปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	2.300	3.333	3.434	3.347	3.516	4.000
ต่ำกว่าประถมศึกษา	2.300	-	1.033	1.134*	1.047	1.216*	1.700*
ประถมศึกษา	3.333		-	-.104	-.017	-.186	-.670
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.434			-	.086	-.082	-.566
ปวส./อนุปริญญา	3.347				-	-.169	-.652
ปริญญาตรี	3.516					-	-.483
สูงกว่าปริญญาตรี	4.000						-

 $p^* \leq 0.05$

จากตาราง 23 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่คุณภาพในการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จำแนกตามด้านความเชื่อถือได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา แตกต่างกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. แตกต่างกับระดับปวส./อนุปริญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านความเชื่อถือได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5.820	4	1.455	3.556	.071
ภายในกลุ่ม	161.631	392	.409		
รวม	167.451	396			
<b>ด้านการตอบสนอง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	26.978	4	6.744	13.172	.112
ภายในกลุ่ม	202.257	392	.512		
รวม	229.234	396			
<b>ด้านขีดความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	10.602	4	2.651	5.933	.110
ภายในกลุ่ม	176.473	392	.447		
รวม	187.075	396			
<b>ด้านการเข้าถึง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	12.820	4	3.205	5.447	.054
ภายในกลุ่ม	232.414	392	.588		
รวม	245.234	396			
<b>ด้านอัตราค่า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	14.829	4	3.707	5.574	.071
ภายในกลุ่ม	262.738	392	.665		
รวม	277.567	396			

ตาราง 24 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการสื่อสาร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	7.767	4	1.942	3.580	.078
ภายในกลุ่ม	214.208	392	.542		
รวม	221.975	396			
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	17.911	4	4.478	9.111	.118
ภายในกลุ่ม	194.125	392	.491		
รวม	212.036	396			
<b>ด้านความมั่นคง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	25.199	4	6.300	11.291	.066
ภายในกลุ่ม	220.398	392	.558		
รวม	245.597	396			
<b>ด้านความเข้าใจ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	27.179	4	6.795	12.104	.083
ภายในกลุ่ม	221.737	392	.561		
รวม	248.916	396			
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	12.160	4	3.040	5.445	.099
ภายในกลุ่ม	220.524	392	.558		
รวม	232.684	396			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	14.051	4	3.513	8.953	.092
ภายในกลุ่ม	154.988	392	.392		
รวม	169.039	396			

p&gt;0.05

จากตาราง 24 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง

ด้านขีดความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านอรรถยาศัย ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านความเชื่อถือได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.234	2	.117	.278	.757
ภายในกลุ่ม	167.217	394	.421		
รวม	167.451	396			
<b>ด้านการตอบสนอง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.110	2	.555	.966	.381
ภายในกลุ่ม	228.124	394	.575		
รวม	229.234	396			
<b>ด้านขีดความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.649	2	.325	.691	.502
ภายในกลุ่ม	186.426	394	.470		
รวม	187.075	396			
<b>ด้านการเข้าถึง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.465	2	1.232	2.015	.135
ภายในกลุ่ม	242.769	394	.612		
รวม	245.234	396			
<b>ด้านอรรถยาศัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.100	2	1.050	1.514	.221
ภายในกลุ่ม	275.467	394	.694		
รวม	277.567	396			

ตาราง 25 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	SS	df	MS	F	p
<b>ด้านการสื่อสาร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4.201	2	2.100	3.829	.023*
ภายในกลุ่ม	217.774	394	.549		
รวม	221.975	396			
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.252	2	.126	.236	.790
ภายในกลุ่ม	211.784	394	.533		
รวม	212.036	396			
<b>ด้านความมั่นคง</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.715	2	.358	.580	.561
ภายในกลุ่ม	244.882	394	.617		
รวม	245.598	396			
<b>ด้านความเข้าใจ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.829	2	.414	.663	.516
ภายในกลุ่ม	248.087	394	.625		
รวม	248.916	396			
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.383	2	.191	.327	.721
ภายในกลุ่ม	232.301	394	.585		
รวม	232.684	396			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.569	2	.285	.671	.512
ภายในกลุ่ม	168.470	394	.424		
รวม	169.039	396			

p\* ≤ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่าในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีเพียงด้านการสื่อสารเท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยการทดสอบของเซฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลดังนี้

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

คุณภาพการบริการด้านการสื่อสาร		1 – 2 ครั้ง	3 – 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
	$\bar{X}$	3.097	3.328	2.990
1 – 2 ครั้ง	3.097	-	-.475*	-.152
3 – 5 ครั้ง	3.328		-	.018
มากกว่า 5 ครั้ง	2.990			-

$p^* \leq 0.05$

จากตาราง 26 พบว่า เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่คุณภาพในการบริการด้านการสื่อสาร พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการ 1 - 2 ครั้ง แตกต่างกับกลุ่มที่มารับบริการ 3 - 5 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05