

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาครบทั้ง 397 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอข้อมูล ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและขนาดตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล
7. สรุปผลการวิจัย
8. อภิปรายผล
9. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบ ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือผู้ประกันตนในเขตรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จำนวน 63,769 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง จากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 397 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster or area

sampling) สุ่มกลุ่มตัวอย่างออกมา 5 อำเภอ จาก 11 อำเภอ ด้วยวิธีการจับสลาก แล้วสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ 0.8778 ใช้ในการวัดระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยนำกรอบแนวคิด คุณภาพการบริการของไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจากการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามเกณฑ์ของซูตริ วังษรัตน์ (2541, หน้า 38)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บ และรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขออนุญาตและนำตัวจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี เสนอต่อประกันสังคมจังหวัดลพบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อราชการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ด้วยตัวเองและผ่านเจ้าหน้าที่บุคคลของบริษัทซึ่งผู้ประกันตนประจำทำงาน รวมแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้นจำนวน 397 ชุด และเก็บคืนได้ครบ 397 ชุด

การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ การประเมินระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี โดยใช้การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการมาพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์เป็นรายด้าน และรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 การวิเคราะห์ คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านขีดความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านอัตราค่าจ้าง ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานคือการหาค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's test)

สรุปผลการวิจัย

สรุปการศึกษา คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยนี้ จำนวน 397 คน จำแนกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 397 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 71.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 ถึง 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.60 สถานภาพสมรส คิดเป็น ร้อยละ 55.20 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.90 และมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง ต่อเดือน คิดเป็น ร้อยละ 67.30

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ใน 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านขีดความสามารถ

ด้านการเข้าถึง ด้านอสังหาริมทรัพย์ ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้ระบบ และขั้นตอนที่ถูกต้อง รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านการตอบสนอง พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการ รองลงมาคือผู้ประกันตนสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ประกันตน

2.3 ด้านขีดความสามารถ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ

2.4 ด้านการเข้าถึง พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีระดับคุณภาพการบริการในด้านการเข้าถึงมากใน 3 อันดับแรก คือ ผู้ประกันตนสามารถใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่ใกล้และสะดวก ผู้ประกันตนสามารถสอบถาม ข้อมูลเงินสมทบ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ตลอดจนสอบถามข้อสงสัยต่างๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ และผู้ประกันตนสามารถใช้บริการผ่านหลาย ๆ ช่องทาง เช่น ใช้บริการผ่านไปรษณีย์ ธนาคาร และบริการทางอินเทอร์เน็ต

2.5 ด้านอสังหาริมทรัพย์ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการบริการใน ด้านอสังหาริมทรัพย์มากใน 3 อันดับแรก คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยท่าทีแจ่มใสและเป็นกันเอง

2.6 ด้านการสื่อสาร พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการบริการด้านการสื่อสารมากใน 3 อันดับแรก คือ ผู้ประกันตนสามารถแสดงความ

คิดเห็นในการให้บริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น ผู้ประกันตนสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ สุดท้ายคือสำนักงานประกันสังคมมีการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่นผ่านทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเอกสารเผยแพร่ต่างๆ

2.7 ด้านความเชื่อถือ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีระดับคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือมากใน 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎหมายระเบียบของสำนักงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ประกันตนภายใต้ความซื่อสัตย์ และเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและแม่นยำในการแนะนำข้อมูล

2.8 ด้านความมั่นคง พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีระดับคุณภาพการบริการในด้านความมั่นคงมากใน 3 อันดับแรก คือ กองทุนประกันสังคมมีเสถียรภาพและความมั่นคงอันจะเป็นที่พึ่งแก่ผู้ประกันตนได้อย่างยั่งยืน สำนักงานประกันสังคมมีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน และสำนักงานประกันสังคมมีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ

2.9 ด้านความเข้าใจ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีระดับคุณภาพการบริการในด้านความเข้าใจมากใน 3 อันดับแรก คือ สำนักงานประกันสังคมมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สำนักงานประกันสังคมมีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน และสำนักงานประกันสังคมให้บริการได้ตรงตามความต้องการ

2.10 ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีระดับคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้มากใน 3 อันดับแรก คือ มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการน้ำดื่มในระหว่างรอรับบริการ มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการและระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ โดยใช้ค่าสถิติ การทดสอบที (t-test) มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ความแตกต่างด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย คุณภาพการบริการสำนักงาน ประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยการทดสอบของ เชฟเฟ (Scheffe's test) มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

3.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า ความแตกต่างด้านอายุ มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความแตกต่างด้านสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ความแตกต่างด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี พบว่าผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านขีดความสามารถมากที่สุด ลำดับที่สองคือด้านความเชื่อถือได้ และลำดับที่สามคือด้านความมั่นคง ส่วนด้านการสื่อสารมีระดับคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีทั้ง 10 ด้าน ได้ดังนี้ คือ

1.1 ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้ระบบและขั้นตอนที่ถูกต้อง รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการภายใต้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีการตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพัฒนาศิริโชติบัณฑิต (2548, หน้า 98 - 99) ซึ่งได้กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ หมายถึงการบริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการแล้วหลายครั้ง จนทำให้เกิดความเชื่อถือและยอมรับในบริการที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง และเที่ยงตรง เป็นไปตามสัญญาที่ให้ไว้ระหว่างลูกค้าและกิจการ เพราะความเชื่อถือได้นี้จะสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นในการที่จะเข้ามาใช้บริการ และเกิดการบอกต่อ ส่งผลให้มีการเพิ่มจำนวนลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry, 2004, p. 204) ที่กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ คือความคงที่ของคุณลักษณะ และความสามารถในการพึ่งพาอาศัย ซึ่งหมายความว่าบริษัทจะต้องทำการบริการลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก และยังหมายความว่าบริษัทจะต้องให้เกียรติในการรักษาคำมั่นสัญญา

1.2 ด้านการตอบสนอง พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการ รองลงมาคือผู้ประกันตนสามารถเข้ารับบริการตามลำดับที่กำหนดไว้และได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ประกันตน ถึงแม้เจ้าหน้าที่จะมีความตั้งใจให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับแล้วก็ตามแต่ก็ยังมีการบริการบางส่วนที่ไม่ทันตามความคาดหวังของผู้ประกันตน ทั้งนี้อาจจะเกิดจากการที่ผู้ประกันตน นายจ้าง และลูกจ้างมาติดต่อพร้อมกันเป็นจำนวนมากในบางช่วงเวลาของเดือน เช่นวันสุดท้ายของการรับชำระเงินสมทบ จากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ หรือขั้นตอนการบริการที่ซับซ้อนทำให้ใช้เวลาในการดำเนินงานมาก และเอกสารประกอบการเบิกจ่ายที่มากเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 106) ได้กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า คือความรวดเร็วในการบริการหรือช่วยเหลือลูกค้า ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับพัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548, หน้า 98-99) ที่กล่าวว่า การตอบสนองเป็นการตอบรับต่อผู้มาใช้บริการให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกิจการหรือบุคลากรที่ให้บริการ ภายใต้ความปรารถนาดีมีการช่วยเหลือผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการได้โดยทันที ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีความไว้วางใจต่อการตอบรับหรือการตอบสนองต่อลูกค้าที่จะ

เข้ามาใช้บริการของกิจการได้เป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการมากกว่าคู่แข่งอื่น อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของไฮเซอร์ และเบอรี่ (Heizer & Berry, 2004, p. 204) ที่กล่าวว่า การตอบสนองคือความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะจัดบริการลูกค้าได้ทันที

1.3 ด้านขีดความสามารถ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับบริการได้เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากการที่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีให้บริการได้อย่างชำนาญอันเนื่องมาจากการมีความรอบรู้ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ(สมิต สัชฌุกร, 2546, หน้า 23-27) ที่กล่าวว่า ทักษะและความรู้ที่จำเป็นของพนักงานที่มีความสามารถ ประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้ 1) มีจิตใจรักงานบริการ 2) มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ 3) มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ 4) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน 5) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ 6) มีความรับผิดชอบต่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ 7) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ บุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลงานให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ 8) มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ไม่ว่าจะมีความเสี่ยงสิ่งใดมากระทบจะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ 9) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ไม่ควรยึดติดอยู่กับการให้บริการที่เคยปฏิบัติมา 10) มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัว มีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้บริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ และพยายามคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น 11) มีวิจรณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งผู้ให้บริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนอย่างรอบคอบว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อไป 12) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรง และทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ บางคนอาจนำปัญหามา ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ คิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลายๆ ทาง และเลือกทางที่แก้ปัญหาที่ดีที่สุด

1.4 ด้านการเข้าถึง พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ ผู้ประกันตนสามารถใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่ใกล้และสะดวก รองลงมาคือ ผู้ประกันตนสามารถสอบถามข้อมูลเงินสมทบ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตลอดจนสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ และผู้ประกันตนสามารถใช้บริการผ่านหลาย ๆ ช่องทาง เช่น ใช้บริการผ่าน

ไปรษณีย์ ผ่านธนาคาร และบริการทางอินเทอร์เน็ต ดังจะเห็นได้จากการที่สำนักงานประกันสังคมพยายามอำนวยความสะดวกเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานแก่นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน ซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541, หน้า 291-293) ได้กล่าวว่า การเข้าถึงลูกค้า (access) หมายถึงบริการที่ให้กับลูกค้า การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือต้องไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า และสอดคล้องกับ ไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry, 2004, p. 204) ที่ได้กล่าวถึงการเข้าถึง (access) ว่า หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงบริการและง่ายต่อการติดต่อ

1.5 ด้านอรรถยาศัย พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บริการด้วยกริยาและคำพูดที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยท่าทีแจ่มใส และเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมโดยการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เป็นมิตรด้วยกริยาและวาทะที่สุภาพ เป็นกันเองและให้เกียรติแก่ผู้ประกันตน ซึ่งสอดคล้องกับสมิต สัมมุกร (2546, หน้า 228) กล่าวว่า อรรถยาศัยจะรวมถึงความสุภาพ การเคารพ การเกรงใจและความเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล เมื่อได้รับหน้าที่ในการให้บริการควรจะมีมุ่งมั่นและรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความมีอรรถยาศัยไมตรีที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ เพราะความมีอรรถยาศัยไมตรีจะทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจและประทับใจ และสอดคล้องกับไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry, 2004, p. 204) ได้กล่าวว่า อรรถยาศัยจะรวมถึงความสุภาพ การเคารพ การเกรงใจและความเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล (รวมถึงการต้อนรับ การโทรศัพท์ เป็นต้น)

1.6 ด้านการสื่อสาร พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ ผู้ประกันตนสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น รองลงมาคือผู้ประกันตนสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ สุดท้าย คือ สำนักงานประกันสังคมมีการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น ผ่านทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเอกสารเผยแพร่ต่างๆ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับผู้ประกันตน ซึ่งสอดคล้องกับยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548ก, หน้า 34) ซึ่งกล่าวว่า การสื่อสารหมายถึง การติดต่อรับส่งข้อมูลต่างๆ รวมไปถึงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากลูกค้า ผ่านทางช่องทางต่างๆ ภายใต้วาจา และภาษาที่สุภาพ และสอดคล้องกับไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry, 2004, p. 204) ที่ได้กล่าวว่า การสื่อสาร คือการรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากลูกค้า พร้อมทั้งยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาที่สุภาพและภาษาที่เข้าใจง่าย โดยพิจารณาความแตกต่างของระดับลูกค้าแต่ละประเภท .

1.7 ด้านความเชื่อถือ พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎระเบียบของสำนักงาน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อผู้ประกันตนภายใต้ความซื่อสัตย์ และเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและแม่นยำในการแนะนำข้อมูล ดังจะเห็นได้จากการที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และดำเนินการทุกขั้นตอนตามกฎระเบียบภายใต้ความซื่อสัตย์ ซึ่งสอดคล้องกับวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 163) ได้กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือคือ ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและตรงเวลาตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้กับผู้บริโภค และสอดคล้องกับพาราซูรามาน (Parasuraman, 2005, unpage) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือคือความสามารถในการสร้างความน่าไว้วางใจ (trustworthiness) ความเชื่อถือได้ (believability) และความซื่อสัตย์ (honesty) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกับชื่อเสียงขององค์กรผู้ให้บริการ

1.8 ด้านความมั่นคง พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ กองทุนประกันสังคมมีเสถียรภาพและความมั่นคงอันจะเป็นที่พึ่งแก่ผู้ประกันตนได้อย่างยั่งยืน รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมมีชื่อเสียงและได้มาตรฐาน และสำนักงานประกันสังคมมีการให้บริการอย่างถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546, หน้า 30) ได้กล่าวว่า ความมั่นคง คือ ความปลอดภัย (security) จากการให้บริการทั้งทางกายภาพความรู้สึกและข้อมูล โดยผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย ความผิดพลาด หรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน และสอดคล้องกับไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry, 2004, p. 204) ที่ได้กล่าวถึงความมั่นคงว่า หมายถึง ความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง หรือความข้อใจทั้งหลาย

1.9 ด้านความเข้าใจ พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ สำนักงานประกันสังคมมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รองลงมาคือสำนักงานประกันสังคมมีระบบการดำเนินงานที่มีความชัดเจน และสำนักงานประกันสังคมให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 106) ที่กล่าวว่า การเข้าใจและรู้จักลูกค้าคือ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล คือการดูแล และเอาใจใส่ให้บริการด้วยความตั้งใจ เข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องการการตอบสนอง เน้นการบริการ และแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างต้องแท้

1.10 ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ พบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ มีมุมอ่านหนังสือพิมพ์ มีจุดบริการนำดื่มในระหว่างการรอรับบริการ รองลงมาคือมีป้ายบอกจุดบริการและ

ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการและระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้จากการที่สำนักงานประกันสังคมได้จัดสถานที่ให้มีความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิเช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ มีที่นั่งรอรับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับฉันทยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 171) ที่กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้คือ สิ่งที่มองเห็นในการบริการ หรือสิ่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ พนักงานหรือสื่อต่างๆ ที่ปรากฏต่อสายตาลูกค้า

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการจำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ประกันตน ได้ดังนี้ คือ

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับจันจิรา รังรองรัตน์ (2541, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ภายหลังการเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับรัชจุฑาภักดิ์ ปรัชญาวิณะกุล (2548, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยทางเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สำหรับงานวิจัย คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ความแตกต่างด้านเพศ ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีที่ได้ให้บริการผู้ประกันตนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงเพศ

2.2 จำแนกตามอายุ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังคงสอดคล้องกับชาริณี

เมฆานูเคราะห์ (2542, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ด้านความเชื่อถือได้และด้านการตอบสนองแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับรัชจุฑาภักดิ์ ปรัชญาวัฒนะกุล (2548, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับงานวิจัย คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ความแตกต่างด้านอายุ ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้ประกันตนส่วนใหญ่ที่มีอายุมากขึ้นจะมีภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น เคยประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย จึงรู้จักการอดทนในการรอรับบริการมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุน้อย

2.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และไม่สอดคล้องกับรัชจุฑาภักดิ์ ปรัชญาวัฒนะกุล (2548, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี และพบว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี แต่สอดคล้องกับทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน สำหรับงานวิจัย คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกสถานภาพสมรส พบว่า ความแตกต่างของสถานภาพสมรส ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีให้บริการผู้ประกันตนทุกคนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยเท่าเทียม และเสมอภาคกัน นั้นเอง

2.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และไม่สอดคล้องกับ รัชจุฑาภักดิ์ ปรัชญาวัฒนะกุล (2548, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี แต่สอดคล้องกับชารินทร์ เมฆานูเคราะห์ (2542, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย

คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าผู้ป่วยที่เข้ารับบริการซึ่งมีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ไม่แตกต่างกัน สำหรับงานวิจัยคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของระดับการศึกษา ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีของผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน นั่นคือทุก ๆ คนต่างต้องการการบริการที่ดีมีคุณภาพ นั่นเอง

2.5 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับรัชจุฑาภักดิ์ ปรัชญาวัฒน์กุล (2548, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี พบว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับงานวิจัย คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ความแตกต่างของรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีที่มีให้ผู้ประกันตนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการตามลำดับ โดยไม่คำนึงว่าผู้ประกันตนนั้นจะมีรายได้สูงหรือรายได้น้อยก็ตาม

2.6 จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานแต่สอดคล้องกับทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัย คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ความแตกต่างของจำนวนครั้งที่มารับบริการ ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีได้ให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามลำดับโดยไม่คำนึงถึงความสนิทสนม หรือความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัย เรื่องคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก แต่ยังมีรายด้านที่คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางแต่ค่อนข้างน้อย ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางและข้อคิดสำหรับผู้บริหารเพื่อนำไปพัฒนาองค์กร ดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อถือได้ ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีมีระดับคุณภาพการบริการด้านอรรถาธิบายในระดับปานกลาง แต่รายการที่มีระดับคุณภาพการบริการต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้เร่งรัดเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการทำบัตรคิวด้วยระบบคอมพิวเตอร์ กำหนดระยะเวลาการทำงานให้ชัดเจน และรวดเร็ว การจัดเวรปฏิบัติหน้าที่ในช่วงพักกลางวัน ควรจะมีพนักงานปฏิบัติงานให้มากขึ้นกว่าเดิม และในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการกระจุกตัวจำนวนมาก เช่น วันสุดท้ายของการรับชำระเงินสมทบ ควรเพิ่มช่องให้บริการรับชำระเงินให้มากขึ้นกว่าเดิม

1.2 ด้านการตอบสนอง ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีมีระดับคุณภาพการบริการด้านอรรถาธิบายในระดับปานกลาง แต่รายการที่มีระดับคุณภาพการบริการน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการบริการแก่ผู้ประกันตน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะ ให้ทำความเข้าใจ และชี้แจงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการให้มีความสำคัญกับการเร่งรัดเวลาในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ซึ่งถ้าหากให้บริการล่าช้าอาจจะทำให้มีการร้องเรียนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

1.3 ด้านอรรถาธิบาย ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีมีระดับคุณภาพการบริการด้านอรรถาธิบายในระดับปานกลาง แต่รายการที่มีระดับคุณภาพการบริการต่ำที่สุด คือ การที่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้ประกันตน อาจจะเป็นเพราะปริมาณงานที่มากจนทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า และความเครียดจากการทำงานหนัก ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานเพื่อให้พนักงานมีความจำเจ ควรให้พนักงานมีการแข่งขันในการปฏิบัติงาน ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง โดยการให้รางวัลเป็นการจูงใจ เพื่อเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

1.4 ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีมีระดับคุณภาพการบริการด้านอรรถาธิบายในระดับปานกลาง แต่รายการที่มีระดับคุณภาพการบริการต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของ

ผู้มารับบริการ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ โดยการยุบส่วนย่อยเพื่อขยายที่จอดรถด้านหน้าสำนักงานให้กว้างขวางมากขึ้นกว่าเดิม และขอใช้สถานที่ของหน่วยงานราชการใกล้เคียงซึ่งไม่ได้ใช้ประโยชน์แล้ว เพื่อขยายเป็นที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มาติดต่อราชการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีและสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอื่น ๆ ที่มีขนาด และลักษณะการทำงานใกล้เคียงกัน

2.2 ควรศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานบริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม เพื่อที่จะได้นำผลจากการวิจัยมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการบริการที่ดี