ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

สารนิพนธ์

ของ

หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2552

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

สารนิพนธ์

ของ

หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

บทคัดย่อ

ของ

หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์. (2552). *ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.วรางคณา อดิศรประเสริฐ.

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุลีครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 399 ตัวอย่างการวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ สถิติวิเคราะห์ค่าทีแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 38 ปี มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อปี มาขอเบิกสิทธิประโยชน์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการระหว่าง 10.31 – 12.30 น. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการเดินทางมาใช้บริการด้วยรถจักรยานยนต์ส่วนตัว และปัญหาที่พบมาที่สุดจากการใช้บริการ คือ ด้านระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้ามากที่สุด

3. ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการดังกล่าวอยู่ในระดับมาก สำหรับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

4. ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านเอาใจใส่แตกต่างกัน

5. ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนแตกต่างกัน

6. ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน

7. ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน

8. ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน

9. ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน และผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน

10. ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน

INSURED PERSONS' EXPECTATION AND PERCEPTION TOWARD SERVICE QUALITY AT SOCIAL SECURITY OFFICE IN CHONBURI PROVINCE

AN ABSTRACT

BY

HATHAITHIP LOYKULNANT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2009

Hathaithip Loykulnanta. (2009). *Insured Persons' Expectation and Perception toward Service Quality at Social Security Office in Chonburi Province*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Dr. Warangkana Adisornprasert.

The purpose of this research is to study insured persons' expectation and perception towards service quality at social security office in Chonburi province. The sample consists of 399 persons who use service at social security office in Chonburi province. A questionnaire is used as the instrument for collecting data. Statistics used in this study are percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test, One-Way ANOVA, Least Significance of Different and Paired t-test. The research can be revealed as follows:

1. Most of insured persons are female, aged around 31 -38 years old, married, holding diploma degree and having income of less than 10,000 Baht per month.

2. The behavior of insured persons revealed that most of them have used service at social security office in Chonburi province 1-2 times per year during period 10.31 am. – 12.30 pm. by motorcycle. The problem in using the service is the delay of service due to the complicated system.

3. Most of them have high expectation and moderate perception towards service quality of service social security office in Chonburi province.

4. Insured persons with different gender have different perception towards service quality in tangibles and empathy.

5. Insured persons with different age have different perception towards service quality in tangibles, reliability and responsiveness.

6. Insured persons with different marital status have different perception towards service quality in responsiveness, assurance and empathy.

7. Insured persons with different education level have different expectation towards service quality in assurance and empathy.

8. Insured persons with different monthly income have different perception towards service quality in responsiveness, assurance and empathy.

9. Insured persons with different contact status have different expectation towards service quality in reliability, whereas insured persons with different contact status have different perception towards service quality in responsiveness, assurance and empathy.

10. Insured persons with different expectation towards tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy have different perception towards service quality in all aspects.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ของ หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....วรางคณา อดิศรประเสริฐ.....

(อาจารย์ ดร.วรางคณา อดิศรประเสริฐ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....วรางคณา อดิศรประเสริฐ..... ประธาน

(อาจารย์ ดร.วรางคณา อดิศรประเสริฐ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ภัคภร สกลรักษ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.วรางคณา อดิศรประเสริฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ. โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิชา โกมลทัต และอาจารย์ภัคภร สกลรักษ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งให้ความเมตตา ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกท่านที่ให้มิตรภาพ ความช่วยเหลือ ประสบการณ์ และความทรงจำที่ดีต่างๆ ในการเรียนและทำกิจกรรมร่วมกันมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตา และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยเอง ที่สนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย อันก่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	2
	ขอบเขตการวิจัย	3
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	3
	นิยายศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
	สมมติฐานในการวิจัย	8
2	**เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	9
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	9
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	11
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	16
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	18
	ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม	20
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	29
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	29
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
	การเก็บรวมรวมข้อมูล	33
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	39
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล	39
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
	การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	40
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี	44
	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี	49
5	**สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ**	125
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	125
	ความสำคัญของการวิจัย	125
	สมมติฐานในการทำวิจัย	126
	สรุปผลการการศึกษาค้นคว้า	130
	อภิปรายผล	139
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	141
	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	143
บรรณานุกรม		144
ภาคผนวก		147
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	148
	ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	156
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์		158

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อเดือน และสถานภาพการติดต่อ	40
2	แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อเดือน และสถานภาพการติดต่อ	43
3	แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ	45
4	แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ	47
5	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	50
6	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	52
7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	53
8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีในด้านการให้ความมั่นใจ	55
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีในด้านการเอาใจใส่	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศต่อความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน ..	58
11	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศต่อการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน	60
12	แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ	62
13	แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ	64
14	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามอายุ	66
15	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามอายุ	66
16	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามอายุ	67
17	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามอายุ	68
18	แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส	69
19	แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส	71
20	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	74
22	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามสถานภาพสมรส	75
23	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามสถานภาพสมรส	76
24	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	77
25	แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	78
26	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	80
27	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	81
28	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา	82
29	แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	83
30	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้	86

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้	88
32	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพการติดต่อ	90
33	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพการติดต่อ	93
34	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	96
35	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	97
36	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	98
37	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ	99
38	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่	100
39	แสดงความแตกต่างของผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	101
40	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	103
41	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	104

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	105
43	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	106
44	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	107
45	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	108
46	แสดงความแตกต่างของผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตาม ประเภทบริการที่มาใช้บริการ	109
47	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ	111
48	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ	112
49	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ	113
50	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ	114

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
51	แสดงความแตกต่างของผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	115
52	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	117
53	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	118
54	แสดงความแตกต่างของผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ	119
55	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ	122
56	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ	123
57	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ	124

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี” 7

2 รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการ (Service-Quality Model) …… 14

3 แสดงโครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีแบบเดิม 25

4 แสดงโครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีแบบใหม่ 26

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2533 โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตน หรือลูกจ้าง ซึ่งได้รับอันตราย หรือเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากการทำงานและไม่เนื่องมาจากการทำงาน ซึ่งการทำงานของสำนักงานประกันสังคมที่เป็นหน่วยงานราชการให้บริการนั้นก็ยังต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนและลูกจ้างให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากการขยายความคุ้มครอง การประกันสังคม จาก 4 กรณี เป็น 7 กรณี คือ เจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน การขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ตลอดรวมถึงการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ประกันตนลูกจ้าง นายจ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเพิ่มช่องทางการรับ – จ่ายเงิน การพัฒนามาตรฐานการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนารูปแบบการประกันสังคมให้มีความรวดเร็วและทันสมัย (เพชรรัตน์ นรเดชานนท์. 2549: บทนำ)

สำนักงานประกันสังคมชลบุรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจเกี่ยวกับการสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ลูกจ้างตั้งแต่การเกิด แก่ เจ็บ และตาย โดยดำเนินงานในรูปแบบของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ กองทุนประกันสังคมให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ และตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตรด้วย ส่วนกองทุนเงินทดแทน เพื่อเป็นกองทุนในการจ่ายเงินทดแทนนายจ้างให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งประสบอันตราย เจ็บป่วย และตาย เนื่องจากการทำงาน หรือป้องกันรักษาผลประโยชน์ให้แก่นายจ้าง หรือเจ็บป่วยเป็นโรค ซึ่งเกิดขึ้นตามลักษณะ หรือสภาพของงาน หรือโรค ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้าง (รัชจุฑาภัทร์ ปรัชญาวัฒนะกุล. 2548: 10)

เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นยุคแห่งข่าวสารข้อมูล การติดต่อสื่อสารรวดเร็วขึ้น คุณภาพการบริการของภาคเอกชนและภาครัฐบาล ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ สถานบริการทางการภาครัฐบาล จึงได้มีการปรับปรุงวิถีการดำเนินงาน และมีการปรับขนาดขององค์กรให้มีการทำงานได้รวดเร็วขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาถึงคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้ประกันตน กับสิ่งที่ผู้ประกันตนได้รับรู้จริงจากการมารับบริการ และทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนผลจากการวิจัยครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความคาดหวัง

ของผู้ประกันตน ทำให้ผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งวิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

3. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการติดต่อ

4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน

5. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีในมุมมองของผู้ประกันตน

2. เพื่อช่วยให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ชลบุรี เข้าใจถึงความคาดหวังและความรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ รวมทั้งทราบถึงคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ประกันตน

3. ข้อมูลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 270,993 คน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในกาวิจัย คือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 399 คน โดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 26) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95 % ความผิดพลาดไม่เกิน 5 %

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็น ดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ตั้งแต่ 15 – 22 ปี

1.1.2.2 ตั้งแต่ 23 – 30 ปี

1.1.2.3 ตั้งแต่ 31 – 38 ปี

1.1.2.4 ตั้งแต่ 39 – 46 ปี

1.1.2.5 ตั้งแต่ 47 – 54 ปี

1.1.2.6 มากกว่า 54 ปี

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.3.4 แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ประถมศึกษาตอนต้น

1.1.4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.4.3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

1.1.4.4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

1.1.4.5 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.4.6 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 รายได้สุทธิต่อเดือน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

1.1.5.2 ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท

1.1.5.3 ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท

1.1.5.4 ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 สถานภาพการติดต่อ

1.1.6.1 ผู้ประกันตน

1.1.6.2 เจ้าของสถานประกอบการ

1.1.6.3 ผู้แทนเจ้าของสถานประกอบการ

1.1.6.4 คู่สมรส/ญาติผู้ประกันตน

1.2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน

1.2.1 ความถี่ในการมาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีต่อปี

1.2.1.1 ตั้งแต่ 1 – 2 ครั้ง

1.2.1.2 ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง

1.2.1.3 ตั้งแต่ 5 – 6 ครั้ง

1.2.1.4 มากกว่า 6 ครั้ง

1.2.2 ประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

1.2.2.1 การขอเบิกสิทธิประโยชน์

1.2.2.2 การชำระเงินสมทบ

1.2.2.3 การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/มาตรา 39

1.2.2.4 การขอรับเงินสมทบคืน

1.2.2.5 การแจ้งชื่อลูกจ้างเข้า-ออกงาน

1.2.3 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

1.2.3.1 ตั้งแต่ 08.30 – 10.30 น.

1.2.3.2 ตั้งแต่ 10.31 – 12.30 น.

1.2.3.3 ตั้งแต่ 12.31 – 14.30 น.

1.2.3.4 ตั้งแต่ 14.31 – 16.30 น.

1.2.4 พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ

1.2.4.1 รถยนต์ส่วนตัว

1.2.4.2 รถจักรยานยนต์ส่วนตัว

1.2.4.3 รถโดยสารประจำทาง

1.2.4.4 รถของบริษัท/หจก./ร้าน

1.2.5 ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

1.2.5.1 ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า

1.2.5.2 สถานที่เล็กคับแคบ

1.2.5.3 จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ

1.2.5.4 พนังงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ

1.2.5.5 พนักงานพูดจาไม่สุภาพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
3. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน
4. ด้านการให้ความมั่นใจ
5. ด้านการเอาใจใส่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ประกันตน ทั้งข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และพนักงานสัญญาจ้างจากบริษัทอื่นๆ เช่น พนักงานทำความสะอาด และพนักงานรักษาความปลอดภัย

2. การบริการ หมายถึง ความเต็มใจในการช่วยเหลือ การแก้ปัญหา และการให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

3. ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ (Expected Service) หมายถึง ความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) และการติดต่อสื่อสารจากภายนอกสู่ผู้ประกันตน (External Communication to Consumers) แบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง การบริการที่สามารถนำเสนอออกมาเป็นลักษณะทางกายภาพ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ ปรากฏให้เห็น สิ่งที่อำนวยความสะดวก ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนและง่าย สามารถสัมผัสได้ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย ระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี

3.2 ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเชื่อมั่นว่าผู้ให้บริการจะให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มารับบริการ

3.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้ทันท่วงที ผู้ประกันตนได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว

3.4 การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการบริการ บริการด้วยความสุภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ รู้สึกปลอดภัย บุคคลากรมีคุณวุฒิเหมาะสม

3.5 การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้การบริการด้วยความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

4. การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ (Perceived Service) หมายถึง การรับรู้ของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี หลังจากที่เข้าไปใช้บริการ

5. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณภาพของบริการที่ผู้ประกันตนรับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินของผู้ประกันตนระหว่างการให้บริการ และประเมินจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ผู้ประกันตนคาดหวังกับบริการที่ผู้ประกันตนได้รับ

6. ผู้ประกันตน หมายถึง ผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนพระราชบัญญัติ ในที่นี้ หมายถึง ลูกจ้างที่ทำงานให้กับนายจ้างและอยู่ในความดูแลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี

7. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี

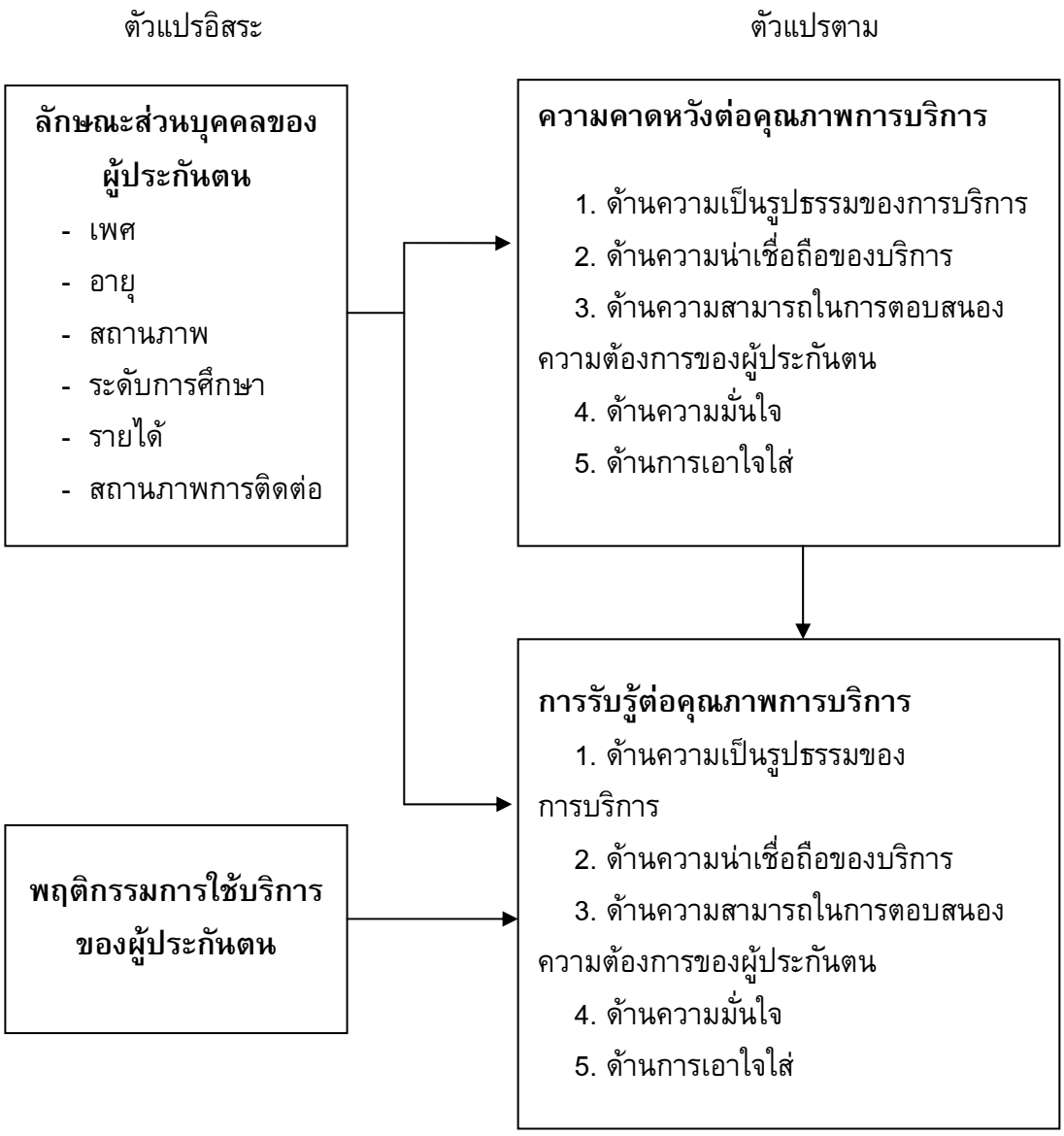
8. นายจ้าง หมายถึง ผู้ซึ่งรับลูกจ้างเข้าทำงาน โดยจ่ายค่าจ้างและให้ หมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง ในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคลให้หมายความรวมถึงผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจกระทำการนิติบุคคลให้ทำการแทนด้วย

9. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี หมายถึง ส่วนราชการ สังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค จังหวัดชลบุรี โดยเป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน มีภารกิจรับผิดชอบเกี่ยวกับการสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิต

10. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ความถี่ในการมาใช้บริการ ประเภทของบริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางและปัญหาที่พบมากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี” มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี”

สมมติฐานในการทำวิจัย

1. ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

2. ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

3. ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

4. ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

5. ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

6. ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

7. ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

8. ผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
5. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญคือ ความหมายของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ ความสำคัญของการบริการ การจำแนกระดับของการบริการ บทบาทใหม่ของการบริการและความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อการทำธุรกิจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และการวัดคุณภาพบริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังต่อไปนี้

ความหมายของการให้บริการ

โคทเลอร์ (Kotler. 2000: 428) การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

สแตนทัน เอ็ตเซล และ วอล์คเกอร์ (Stanton, Etzal ; & Walker. 1997: 537) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 431) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536: 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน” คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประเภทของบริการ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544) ได้จำแนกประเภทของบริการต่างๆ ไว้ ดังนี้คือ

1. การสื่อสาร (Communications) ได้แก่ โทรศัพท์ โทรเลข วิทยุ โทรทัศน์ การแปลข่าว หรือส่งข่าวทางดาวเทียม

2. ที่ปรึกษาและบริการทางธุรกิจ (Consulting and Business Facilitating) ได้แก่ ตัวแทนโฆษณา การเขียนโปสเตอร์ การเขียนโฆษณาทางวิทยุและโทรทัศน์ การโฆษณาตรงทางไปรษณีย์ สำนักงานจัดหาคนงาน ที่ปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจ การวิจัยและแลบ แสตมป์การค้า (Trading Stamp) บริการที่เกี่ยวกับธุรกิจอื่นๆ ที่ไม่จัดอยู่ในประเภทหนึ่งประเภทใดดังกล่าวแล้ว

3. บริการการศึกษา (Educational) โรงเรียน อนุบาล ประถม มัธยม อาชีวะ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ทั้งเอกชนและของรัฐ ห้องสมุดและศูนย์รวมข่าว

4. บริการการเงิน (Financial) ได้แก่ ธนาคารกลาง ธนาคารพาณิชย์ ตลาดหุ้น บรรษัทเงินทุน เครดิตเพื่อการเกษตร เครดิตเพื่อการบริโภค ฯลฯ

5. บริการเพื่อสุขภาพ (Health) ได้แก่ คลินิก โปลีคลินิก โรงพยาบาล แลบตรวจเลือด พยาธิ ปัสสาวะ

6. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (Household Operations) ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา บริการซักรีด ซ่อมแซมเครื่องไฟฟ้า ซ่อมเฟอร์นิเจอร์

7. บริการที่อยู่อาศัย (Housing) ได้แก่ อพาร์ตเม้นต์ ตัวแทนจัดหาบ้านเช่า โรงแรม โมเต็ล บ้านจัดสรร บ้านพักตากอากาศ

8. บริการประกันภัย (Insurance) ได้แก่ ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และอุบัติเหตุ ประกันอัคคีภัย ประกันการเดินทาง ฯลฯ

9. บริการทางกฎหมาย (Legal) สำนักทนายความ

10. บริการส่วนตัว เช่น ร้านเสริมสวย ร้านตัดผล งานศพ ช่างตัดเสื้อ-แก้ไข เปลี่ยนแปลงเสื้อผ้า ช่างซ่อมของใช้ส่วนตัวต่างๆ เช่น ซ่อมรองเท้า ซ่อมนาฬิกา ฯลฯ

11. บริการกีฬาและบันเทิง (Recreation) ได้แก่ ภาพยนตร์ โรงละคร สนามม้า สนามกีฬา พิพิธภัณฑ์ การจัดแสดงภาพเขียน ภาพถ่าย สวนสนุก สวนสัตว์ ฯลฯ

12. บริการขนส่ง (Transportation) ได้แก่ รถไฟ รถบรรทุก คลังสินค้า การขนส่งทางน้ำ การให้เช่ารถยนต์ บริการสถานที่จอดรถ อู่ซ่อมรถ

13. บริการอื่นๆ (Miscellaneous) ได้แก่ สมาคมทางธุรกิจ สหบาลกรรมการ พรรคการเมือง องค์การ ศาสนา สมาคมการกุศล ฯลฯ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality)

พจนานุกรมของคอลิน โคบูลิด (Collins Cobuilid. 1995, 1997: 1344) ให้ความหมายว่า การที่จะบอกได้ว่า สิ่งนั้นเป็นสิ่งที่มีหรือไม่มี เป็นสิ่งที่มีคุณภาพได้นั้น สิ่งนั้นต้องมีมาตรฐานที่สูงถึงจะมีคุณภาพได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 291) ให้ความหมายว่า ในธุรกิจการให้บริการคุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการรักษาระดับการบริการที่เหนือคู่แข่ง ข้อมูลคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากเพื่อน จากการโฆษณา ผู้รับบริการจะพอใจที่ได้รับในสิ่งที่ต้องการและเมื่อมีความต้องการ ณ สถานที่ต้องการในรูปแบบที่ต้องการ

พูลสุข สังข์รุ่ง (2544: 178) ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะทุกประการของผลิตภัณฑ์ (สินค้า) และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสนองความพึงพอใจให้กับผู้ใช้อย่างเหมาะสมตรงตามความต้องการ

ทองหล่อ เดชไทย (2541: 159) ได้ให้ความหมายคุณภาพบริการว่า คือ สิ่งที่สมาชิกในองค์กรทุกคนมีความพยายามอย่างต่อเนื่องให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่เค้าคาดหวัง

สมชาติ กิจบรรยงค์ (2543: 11) การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติตน เพื่อผู้อื่น เป็นการช่วยเหลือ อนุเคราะห์ให้ความสะดวก เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพบริการนั้น ขึ้นอยู่กับการับรู้ต่อบริการที่จัดให้ว่า สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด ซึ่ง เซทามล์ และคณะ (Zeithaml, et al. 1990: 18 – 20) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลงขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริง ว่าตรงกับที่คาดหวังไว้หรือไม่ และยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะที่มีความคาดหวังต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้ ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers)

การกำหนดคุณภาพบริการ

พาราซูราแมน เซทามล์ เบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, et al. 1990: 18 – 21) ได้ศึกษาคุณภาพบริการ และได้มีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service Quality Model) และเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) การวัดหรือประเมินว่า บริการนั้นมีคุณภาพ ผู้รับบริการก่อนที่จะมา

รับบริการคาดหวังไว้ว่า จะได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง และเปรียบเทียบกับการที่ผู้รับบริการรับรู้จริง ดังนั้น ได้มีผู้ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของการบริการรับรู้จริงของคุณภาพบริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ ตามผลการวิจัยของ พาราซูราแมน และคณะ ในปี ค.ศ. 1985 ได้ศึกษารูปแบบของการบริการรับรู้จริงของคุณภาพบริการต่อความคาดหวังของผู้รับรู้จริง ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยศึกษาจากกการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) ผลการศึกษาพลว่า ในการรับบริการนั้นผู้รับบริการจะใช้เกณฑ์ 10 ประการ ในการกำหนดคุณภาพบริการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน สามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้ และการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ สม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม ความเต็มใจในการให้บริการ การเข้าถึงความสะดวกในการรับบริการของผู้รับบริการได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. ความสามารถในการให้ความรู้ และบริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ ความอ่อนน้อม ความมีมิตรภาพต่อผู้ที่ติดต่อด้วย

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงตามที่แจ้งแก่ผู้ป่วย และความถูกต้อง สม่ำเสมอในการให้บริการ

7. ความปลอดภัยด้านการบริการ (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของ ผู้บริการ

8. การให้ผู้รับเข้าถึงบริการ (Asscess) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการที่ต่อเนื่องกัน และมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 พาราซูราแมน และคณะ (Parasuraman, et al. 1990: 25) ได้นำเกณฑ์การประเมิน 10 ด้าน และพบว่า เกณฑ์การประเมิน 10 ประการนั้น ในบางด้าน มีความซ้ำซ้อนกัน และมีรายละเอียดมากเกินไป ทำให้ยากในการใช้ประเมิน จึงได้พัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ รวมเป็น 5 หมวด โดยได้สรุป

รวมหมวดที่ 4 – 7 เป็นหมวดเดียวกัน คือ หมวดความน่าเชื่อถือได้ (Assurance) เป็นหมวดความน่าเชื่อถือได้ (Assurance) เป็นหมวดที่ 4 และหมวดที่ 8 – 10 รวมกันเป็นหมวดการ เข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) เป็น หมวดที่ 5 ดังมีรายละเอียด ดังนี้

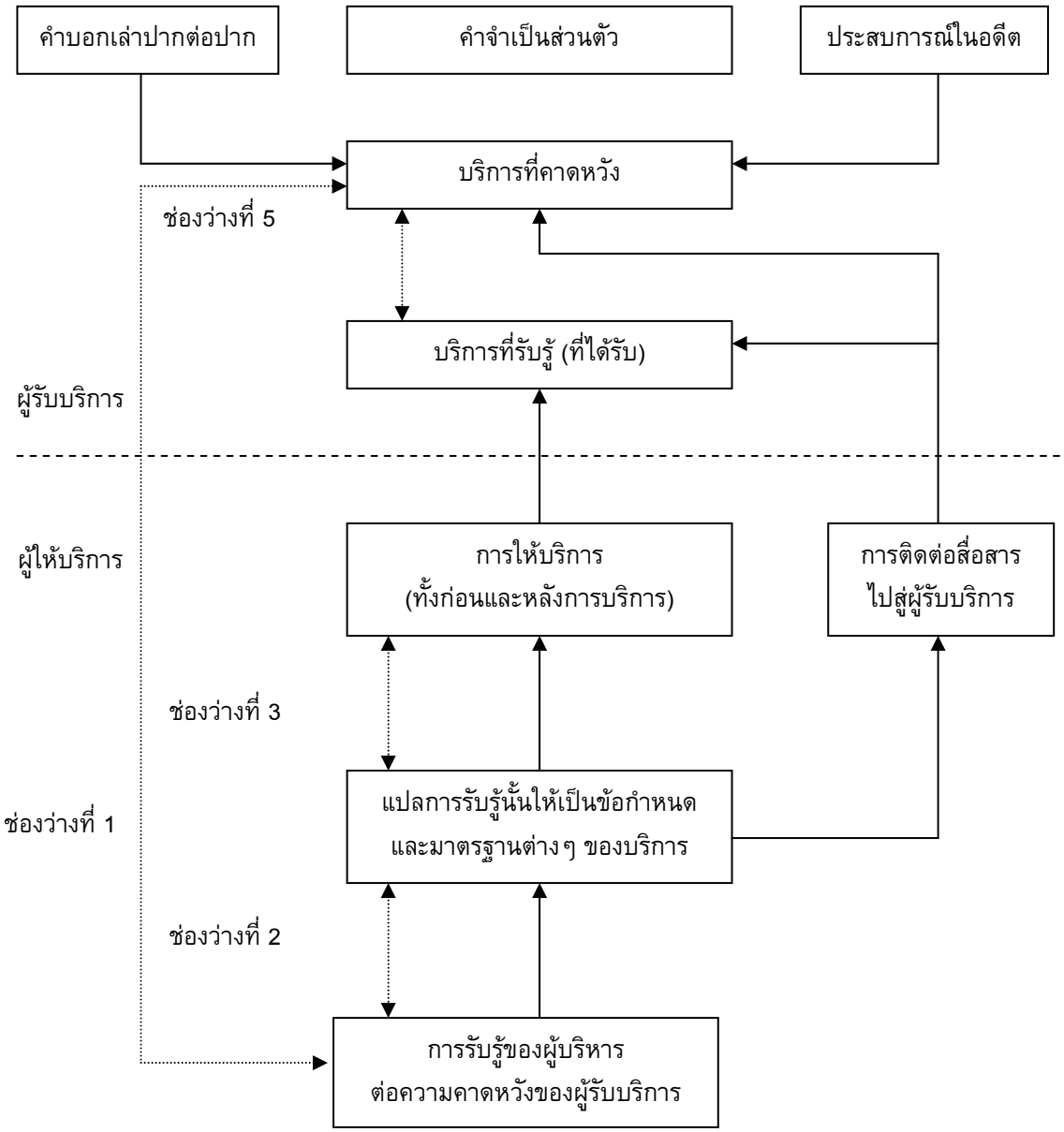
1. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนสามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้ และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ สม่ำเสมอ

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ความมั่นใจในบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน พาราซูราแมน เซทามล์ เบอรี่ (Parasuman ; Zeitheml ; Berry. 1990: 46) พบว่า มีสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูงก็คือ การจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ และการวัดบริการให้มี คุณภาพนั้นจะต้องเกี่ยวกับกระบวนการ ซึ่งมีขั้นตอนต่างๆ ที่สัมพันธ์กัน ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่างๆ ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นประกอบด้วย 5 ช่องว่าง ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการ (Service-Quality Model)

ที่มา : Parasuman, A. ; Berry, L.L. ; & Zeithaml, V.A. (1990: 46). Delivering Quality Service : *Balancing Customer Perceptions and Expectations*.

การดำเนินงาน เพื่อคุณภาพบริการ ซึ่งสาเหตุที่ทำให้บริการไม่ได้คุณภาพบริการ เนื่องจากมีช่องว่างที่เป็นช่องว่างว่าการบริการ ทำให้การบริการ ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งมี 5 ช่องว่าง โดยมีรายละเอียดช่องว่างต่างๆ ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (GSP 1) หมายถึง ช่องว่างบริการที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ของผู้บริหารที่มีความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Management Perceptions) ซึ่งเกิดจากผู้บริหารขาดความเข้าใจ และไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีที่มาจากการประชาสัมพันธ์ จากคำบอกเล่าที่ผู้ใช้บริการได้รับการบอกเล่าจากเพื่อนฝูง ประสบการณ์ในอดีตที่ได้รับบริการจากแหล่งอื่นๆ และความจำเป็นส่วนบุคคล อันมีความสามารถมาจากการขาดการทำวิจัยทางการตลาด การขาดการติดต่อสื่อสาร จากผู้ให้บริการโดยตรง และลดระดับขั้นตอนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ช่องว่างที่ 2 (GSP 2) หมายถึง ช่องว่างบริการที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังของผู้บริหาร (Managements Perceptions of Customer Expectations) กับมาตรฐานบริการที่กำหนดขึ้นตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริหารมีความยึดมั่นผูกพันต่อคุณภาพบริการไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดเป้าหมายและการไม่มีมาตรฐานของงาน และขาดการรับรู้ต่อความเป็นไปได้ที่จะทำให้บรรลุความคาดหวังของผู้รับบริการ ทางแก้ไข คือ ควรมีการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานของงานในระบบบริการ

ช่องว่างที่ 3 (GAP 3) หมายถึง ช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างมาตรฐานบริการที่กำหนดกับบริการที่ให้จริง ช่องว่างนี้เรียกว่า ช่องว่างของการปฏิบัติการบริการ (Service Performance Gap) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานและ/หรือไม่ยินดีที่จะปฏิบัติงานบริการให้มีมาตรฐาน อันมีสาเหตุจากความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนในบทบาทขาดการทำงานเป็นทีม การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ขาดการฝึกอบรม และการออกแบบงานไม่เหมาะสมการประเมินผล ไม่เหมาะสมและผู้ปฏิบัติงานขาดการควบคุมตนเองในการทำงานและระบบการนิเทศควบคุมงานไม่เหมาะสม

ช่องว่างที่ 4 (GAP 4) หมายถึง ช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างบริการที่ให้จริงกับการสื่อสารที่ส่งไปยังผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมากปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารในแนวราบ หมายถึงการดำเนินงานติดต่อประสานงานกันระหว่างแผนก รวมทั้งการให้สัญญาที่เกินความจริง

ช่องว่างที่ 5 (GAP 5) หมายถึง ช่องว่างที่เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้ใช้บริการกับการสัมผัสบริการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการแตกต่างจากผู้ให้บริการ

กล่าวโดยสรุป การรับรู้คุณภาพบริการเกิดขึ้นจากการมีช่องว่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการตามที่ได้รับจริง (ช่องว่างที่ 5) การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ เป็นผลจากการเกิดปัญหาตั้งแต่ช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 ช่องว่างเหล่านี้ ได้แก่

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการกำหนดลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพบริการที่ได้กำหนดไว้ และบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้จริง และการสื่อสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบ

การที่จะให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ จะต้องพยายามลดช่องว่าง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องว่างต่างๆ ให้น้อยลง

พาราซูราแมน และคณะ (Parasuman, Zeitheml ; & Berry. 1990: 21) ได้นำเกณฑ์ประเมิน ทั้ง 10 ด้านไปศึกษาวิจัยกับธุรกิจบริการต่างๆ และใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพที่เรียกว่า เซอร์ควอล “SERVQUAL Serive Quality)” แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติ และค่าความสัมพันธ์ระหว่างมิติทั้ง 10 ด้าน จนกระทั่งค้นพบว่า เกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการนั้นสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ได้เพียง 5 ด้าน ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น เกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้านนี้ได้มีผู้นำมาใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ โดยวัดจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ โดยให้คะแนนแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง =7 จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง =1 ซึ่งผลที่ได้แปรโดยตรงกับคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้มาใช้บริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation)

ความหมายของความคาดหวัง

ประเทือง สูงสุวรรณ (2534: 29) ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นสภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคล เป็นความรู้สึกนึกคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่า ควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ ความคาดหวังนี้ จะถูกต้องมากน้อยเพียงใดขึ้นกันประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล

เต็มดวง เจริญสุข (2532: 14) ได้ให้ความว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึกความต้องการของบุคคลที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งอาจเป็นตัวบุคคล เหตุการณ์หรือการกระทำ และความคาดหวังจะเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละคน

พาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman ; et al. 1988: 16) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าซื้อสินค้า หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการ คือ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจาก ชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่า มีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูใจ ที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของบุคคล ที่มีต่อบางสิ่งบางอย่างที่คาดหมายว่า จะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและประเมินผล โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังจะได้รับ

แหล่งที่มาของความคาดหวัง

พาราสุรามัน ซีทฮอล์ม และ แบรี (Parasuraman ; Zeithaml ; & Berry. 1990: 19 – 20) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ลูกค้าแบบเจาะจงกลุ่ม (Focus Group Interview) มีดังนี้

1. การพูดปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) ผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการใดๆ นั้นมาจากการได้รับคำบอกเล่าจากเพื่อน หรือบุคคลที่รู้จัก

2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) โดยความคาดหวังของผู้ใช้บริการแต่ละคน จะเริ่มต้นจากลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล หรือสถานการณ์ ที่ทำให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ

3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) คือ ประสบการณ์จากการที่ลูกค้าได้เคยใช้บริการนั้นๆ ในอดีตที่ผ่านมา จะทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังในบริการ

4. การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communication) หมายถึง การประชาสัมพันธ์หรือข่าวสารที่ผู้ให้บริการได้มีไปถึงผู้ใช้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

การวัดความคาดหวัง

คุณภาพบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ ถ้าบริการหนึ่งๆ สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้ถึงจะกล่าวได้ว่า บริการนั้นมีคุณภาพ บริการนี้เป็นบริการที่เกี่ยวเนื่อง (Peripheral Services) โดยผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลักจริงๆ (Core Services) ซึ่งมีส่วนช่วยเสริมคุณภาพบริการได้ โดยแบ่งเป็น (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537: 172 – 173)

1. บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Expected Services) หมายถึง บริการข้างเคียงที่เกี่ยวเนื่องกับ Core Services ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ความต้องการบริการในกลุ่มนี้จะเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ บุคคล เวลา สถานที่

2. บริการที่อยู่เหนือความคาดหมาย (Augmented Services) หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการอยากได้แต่ไม่คาดหวังว่าจะได้รับ เช่น ผู้รับบริการคาดหวังจะต้องรอนาน แต่กลับได้รับ บริการที่รวดเร็ว การได้รับบริการนี้ทำให้ผู้รับบริการยินดี เกิดความรู้สึกยิ่งกว่าพอใจ ทำให้รู้สึกว่าบริการมีคุณภาพเยี่ยม ถึงแม้ว่า ผู้รับบริการจะไม่ได้รับบริการนี้ก็ไม่ได้เกิดความไม่พอใจอย่างใด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 47) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า เกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของลูกค้า เช่นจากเพื่อน จากข้อมูลในตลาด

วรูม (Vroom. 1970: 91 – 103) ได้กล่าวถึงทฤษฎี Valence, Instrumentality and Expectancy (V.I.E) ว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 อย่างคือ

1. **V** มาจาก Valence หมายถึง ความพึงพอใจและการให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ
2. **I** มาจาก Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. **E** มาจาก Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคล เมื่อบุคคลนั้นมีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง จึงพยายามกระทำการเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดไว้ เมื่อได้รับแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจและจะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

เทนเนอร์ และ ดีโทโร (Tenner ; & Detero. 1992: 68 – 70) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตน บรรลุผลอย่างครบถ้วนและมีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการได้ โดยการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับบริการจริงก่อนที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินใจว่าบริการใด ไม่เป็นพอใจ หมายความว่า ความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้มากที่สุด หน่วยงานที่จะประสบความสำเร็จต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายลักษณะความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน โดยมีปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานที่ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของลักษณะงานบริการ

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ว่าจะได้รับบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งการคาดหวังของผู้มารับบริการ จะเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้มารับบริการ การที่ผู้รับบริการ มีความต้องการ หรือสิ่งที่คาดไว้ มีการตอบสนองความต้องการนั้นแล้วก็จะเกิดเป็นความพึงพอใจ และเมื่อผู้มารับบริการมีความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่ไม่ได้คาดหวังว่า จะได้รับก็จะเกิดเป็นบริการที่อยู่เหนือความคาดหวัง ในทางตรงกันข้ามหากผู้มารับบริการมีความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองผู้มารับบริการ ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

ความหมายของการรับรู้

เดมเบอร์ และ วอร์ม (Dember ; & Warm. 1997: 1100) กล่าวว่า เมื่อสิ่งเร้า หรือข้อมูลถูกป้อนเข้ามา กระบวนการภายในบุคคลจะดำเนินการจัด และกระทำข้อมูลเหล่านั้น เป็นลำดับหลายขั้นตอน ข้อมูลที่ถูกป้อนเข้ามานั้นจะถูกลงรหัส เพื่อเก็บรวบรวมไว้ และนำไปใช้ภายหลัง และจากการที่การรับรู้จริงต้องอาศัยอวัยวะสัมผัสของร่างกาย (Sense Organ) จึงต้องมีการเกี่ยวข้องกับหลายองค์ประกอบ เช่น ระดับพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ภาวะจิตสังคม วัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หรือสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การรับรู้จริงของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับจากผู้ให้

บริการในโรงพยาบาลนั้น จึงเป็นการแสดงออกของผู้ป่วยเกี่ยวกับการได้ยิน ได้เห็นหรือเผชิญต่อกิจกรรมของผู้ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

ชิปแมน และ คานุก (Schiffman ; & Kanuk. 2000: 146) การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือก การประมวลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมา ให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

แกริสัน และ มากูน (Garrison ; & Magoon. 1972: 607) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการหรือสิ่งที่เราสัมผัสรับรู้จากสิ่งเร้า สิ่งแวดล้อม ต้องอาศัยประสบการณ์เป็นตัวช่วยในการตีความ

เทพนม เมือง และ สวิง สุวรรณ (2529: 6) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า คือกระบวนการแปรความหมายของสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ โดยมีกระบวนการในการเลือกรับ แต่ละบุคคลจะให้ความสำคัญต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ของแต่ละคน องค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ได้แก่ สถานการณ์ ความต้องการ และหน้าที่ความรับผิดชอบ

บรรยงค์ โตจินดา (2542: 287) ให้ความหมายการรับรู้ว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความ และตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจ และประสบการณ์ จึงสามารถทำให้แปลความได้ถูกต้อง

การรับรู้การบริการ มี 2 ลักษณะ

1. การรับรู้จากความคาดหวัง จากข้อมูลที่ลงโฆษณา การได้ยินผู้อื่นวิจารณ์ และความต้องการของลูกค้า หากบริการที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้น

2. การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ แล้วเกิดความรู้สึกหรือภาพพจน์เกี่ยวกับบริการที่ได้รับและวิธีปฏิบัติในกระบวนการว่าทีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ประเทือง สูงสุวรรณ (2534: 28) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคล อันเนื่องมาจากการตีความ หรือแปลความ ตามการสัมผัสของร่างกายต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยประสบการณ์เดิมเป็นตัวช่วย

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ หมายถึง กระบวนการหรือสิ่งที่เราสัมผัสรับรู้จากสิ่งเร้า สิ่งแวดล้อม ต้องอาศัยประสบการณ์เป็นตัวช่วยในการตีความ โดยมีกระบวนการในการเลือกรับ แต่ละบุคคลจะให้ความสำคัญต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ของแต่ละคน ซึ่งการรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารความสนใจ และประสบการณ์ จึงสามารถทำให้แปลความได้ถูกต้อง

5. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม

หน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมเป็นส่วนราชการระดับกรมตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เดิมสังกัดกระทรวงมหาดไทยปัจจุบันสังกัดกระทรวงแรงงาน มีหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมาย 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2537 การประกันสังคมเป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐาน ในการสร้างหลักประกันการดำรงชีวิต แต่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ในการบริหารกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน จะอยู่ในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งตามกฎหมายได้กำหนดให้มีคณะกรรมการต่างๆ ดังนี้

1. กองทุนประกันสังคม ให้ความคุ้มครองผู้ประกันตน 7 กรณี คือ เจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ซึ่งในปัจจุบันได้มีผลบังคับใช้กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป สำหรับผู้มีหน้าที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมนั้น ได้แก่ นายจ้างและลูกจ้างจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมในอัตราร้อยละ 5 ของค่าจ้าง และรัฐบาลจ่ายเงินสมทบอีกส่วนหนึ่งการบริหารกองทุน

1.1 คณะกรรมการประกันสังคมเป็นกรรมการไตรภาคี ประกอบด้วยผู้แทนภาครัฐ นายจ้าง และลูกจ้าง มีเลขาธิการสำนักงานประกันสังคมเป็นกรรมการ และเลขานุการ มีหน้าที่ให้คำแนะนำ เสนอนโยบายและมาตรการในการประกันสังคมต่อรัฐมนตรี และพิจารณาให้ความเห็นในการตราพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และระเบียบต่างๆ ตลอดจนร่างระเบียบที่เกี่ยวกับการบริหารกองทุนประกันสังคม

1.2 คณะกรรมการแพทย์ มีอำนาจหน้าที่เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการประกันสังคมเกี่ยวกับการดำเนินงานในการให้บริการทางการแพทย์และกำหนดหลักเกณฑ์ อัตราประโยชน์ทดแทน การรับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการประกันสังคมเกี่ยวกับการออกกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำต่างๆ แก่คณะกรรมการอุทธรณ์และสำนักงานประกันสังคม

1.3 คณะกรรมการอุทธรณ์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางกฎหมาย ทางการแพทย์ ทางระบบ การประกันสังคม และทางด้านแรงงาน โดยมีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัย คำอุทธรณ์กรณีนายจ้าง และผู้ประกันตนไม่พอใจในคำสั่งเลขานุการ หรือเจ้าหน้าที่ที่สั่งตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

2. กองทุนเงินทดแทน เป็นกองทุนที่รัฐบาลตั้งขึ้นเพื่อเป็นทุนในการจ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้างแทนนายจ้างเมื่อลูกจ้างเจ็บป่วย ประสบอันตรา ทุพพลภาพ เสียชีวิตหรือสูญหายอันเนื่องมาจากการทำงาน สำหรับการจัดเก็บเงินสมทบจะเก็บจากนายจ้างฝ่ายเดียวตามประเภทกิจการในอัตราร้อยละ 0.20 ถึงร้อยละ 1.00 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน สำหรับการบริหารกองทุนเงินทดแทนก็จะอยู่ในรูปของคณะกรรมการเช่นเดียวกัน ได้แก่

2.1 คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน เป็นกรรมการไตรภาคี กรรมการ แต่ละท่านจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการแพทย์ เศรษฐศาสตร์ การเงิน ระบบการประกันสังคมหรือการประกันภัย ผู้แทนฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง มีผู้แทนสำนักงานประกันสังคมเป็นกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการชุดนี้ มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอความเห็นด้านนโยบายบริหารกองทุน และการจ่ายเงินทดแทน ให้ความเห็นในการออกกฎกระทรวงและออกระเบียบต่างๆ พิจารณาวินิจฉัย คำอุทธรณ์ของนายจ้าง ลูกจ้าง ให้คำแนะนำในการการดำเนินงานของกองทุนเงินทดแทนและปฏิบัติงานด้านอื่นตามกฎหมายกำหนด

2.2 คณะกรรมการแพทย์ มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการฯ เกี่ยวกับการดำเนินงานในการให้บริการทางการแพทย์ ให้คำปรึกษาแนะนำในทางการแพทย์ ออกกฎกระทรวง เรื่องค่ารักษาพยาบาล การกำหนดชนิดของโรคที่เกิดขึ้น ตามลักษณะหรือสภาพการทำงาน

วิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงานประกันสังคม (ปี พ.ศ. 2548 – 2552) คือ “เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน”

พันธกิจ (Mission) ของสำนักงานประกันสังคม คือ

1. ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัวซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม
2. เพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน

เป้าหมาย (Goal)

1. แรงงานที่อยู่ในข่ายพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเข้าสู่ระบบได้ครบถ้วน
2. ผู้ประกันได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น
3. แรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบประกันสังคมอย่างทั่วหน้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานให้ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายและสมแก่ฐานะการเงินของกองทุน
4. สร้างความพึงพอใจและความประทับใจในงานบริการประกันสังคม ให้แก่ผู้ใช้บริการประกันสังคมทุกฝ่าย
5. กองทุนมีเสถียรภาพพร้อมเป็นหลักประกันของผู้ประกันตนปัจจุบันและรองรับการขยายความคุ้มครอง
6. มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเป็นองค์การที่ยอมรับของสังคม
7. บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้ ทักษะ และขวัญกำลังใจ พร้อมปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคม ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงานประกันสังคม ได้ใช้ความพยายามในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประกันสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ประกันสังคม

ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2548 – 2552) ขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานประกันสังคมในอนาคต โดยมีความสอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมาย นโยบายของรัฐบาลตลอดจนสภาพแวดล้อม ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อเป็นแนวทางสำหรับสำนักงานประกันสังคมในการจัดทำแผนเพื่อรองรับแผนบริหารราชการของรัฐบาล โดยมีลักษณะแผนกลยุทธ์ประกอบด้วยเรื่องเด่นและสำคัญในแต่ละปี เป้าหมายการดำเนินงาน ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ รายละเอียดขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินงาน และทรัพยากรทางการเงินที่จะต้องใช้ โดยประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 6 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาประสิทธิภาพการคุ้มครอง ด้านประกันสังคมให้ครอบคลุมแรงงานในระบบ โดยมีเป้าประสงค์ คือ แรงงานที่อยู่ในข่ายพระราชบัญญัติประกันสังคมต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเข้าสู่ระบบได้ครบถ้วน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานประกันสังคม ได้ใช้ความพยายามในการเพิ่มประสิทธิภาพในการขยายความคุ้มครองด้านการประกันสังคม ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ โดยเฉพาะสถานประกอบการ ผู้ประกันตนที่อยู่ในข่ายที่จะได้รับการคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เช่น การขยายช่องทางการรับและส่งเงินสมทบ การประชาสัมพันธ์ให้แรงงานที่อยู่ในข่ายรับการคุ้มครองตามกฎหมายอย่างต่อเนื่อง และนำระบบ GIS มาช่วยตรวจสอบตำแหน่งของผู้ที่ยังไม่มาลงทะเบียนตามกำหนด มีระบบการทำโทษสำหรับนายจ้างที่ไม่ทำหน้าที่รวบรวมเงินสมทบฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้างมาส่งให้สำนักงานประกันสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคม โดยมีเป้าประสงค์คือผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เพราะเมื่อไรก็ตามที่ผู้ประกันตนมีความรู้สึกว่า ได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับเงินสมทบที่ได้จ่ายไปในแต่ละเดือนย่อมเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับระบบการประกันสังคม อีกทั้งยังเป็นการจูงใจให้ผู้ประกันตนรายใหม่เห็นคุณค่าและเข้าสู่ระบบการประกันสังคมในอนาคต นั่นหมายถึง เม็ดเงินที่จะเข้าสู่ระบบการประกันสังคมเพิ่มขึ้นซึ่งจะนำมา ซึ่งความแข็งแกร่งของกองทุนอันเป็นรากฐานที่สำคัญของการพิจารณาจัดสรรสิทธิประโยชน์ ในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจและสังคมต่อไป ดังนั้น เพื่อให้บรรลุผลสำนักงานประกันสังคมจึงต้องกำหนด

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบ โดยมีเป้าประสงค์คือ แรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบประกันสังคมทั่วหน้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบให้ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย และสมแก่สถานะการเงินของกองทุน การขยายความคุ้มครองไปยังแรงงานนอกระบบถือเป็นภารกิจที่ท้าทายอย่างยิ่ง เพราะแรงงานนอกระบบมีรายได้ไม่แน่นอนการจ้างงานเป็นไปตามฤดูกาล ไม่มีระบบบัญชีเงินเดือนค่าจ้างที่ชัดเจน และมีการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างอาชีพและพื้นที่สูงซึ่งจะมีความยุ่งยากในการบริหารจัดการทั้งในเรื่องการคำนวณ และจัดเก็บเงินสมทบ การจัดประเภทของประโยชน์ทดแทนตลอดจนการตรวจสอบสิทธิประโยชน์ ดังนั้น ในระยะต้นหรือระยะแรกๆ ต้องมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การดำเนินงานเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสมทั้งทางด้านทรัพยากร และความสำเร็จ ซึ่งแน่นอนผู้ประกันตนทุกคน

ย่อมหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงต้องกำหนดแผนงานหรือโครงการที่จะส่งผลให้บรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ เช่น การสำรวจรูปแบบการประกันสังคมแรงงานนอกระบบ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ต้องมีความพร้อมและมีความรู้ที่จะสนับสนุนหรือรองรับการขยายความคุ้มครอง มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการขยายความคุ้มครองแรงงานนอกระบบ เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เป้าประสงค์ คือ สร้างความพึงพอใจ และความประทับใจในงานบริการประกันสังคมให้แก่ผู้ใช้บริการประกันสังคมทุกฝ่าย การสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจในงานบริการประกันสังคมให้แก่กลุ่มลูกค้า (ประกอบด้วย ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานพยาบาล ตลอดจนประชาชนทั่วไป) การให้บริการด้านประกันสังคมที่ผ่านมามีปัญหาอุปสรรคมาก เช่น ความแออัดของผู้เข้ามาติดต่อในช่วงการชำระเงินสมทบ ปริมาณเอกสารที่ใช้มีมากเกินความจำเป็น รวมไปถึงการบริการทางการแพทย์ที่ผู้ประกันตน ไปใช้สิทธิบางส่วน ยังมีความรู้สึกว่า ได้รับบริการที่ต่ำกว่าคนไข้อื่นที่ไม่ใช้สิทธิประกันสังคม เพื่อเป็นการขจัดปัญหาอุปสรรคข้างต้น สำนักงานประกันสังคมจึงต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั้งทางด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว การเพิ่มช่องทางการให้บริการรับจ่ายเงิน การให้ผู้ประกันตนได้เลือกใช้บริการที่สะดวกที่สุด การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการทางการแพทย์ รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างและพัฒนาความแข็งแกร่งของกองทุน เพื่อให้กองทุน มีเสถียรภาพพร้อมที่จะเป็นหลักประกันให้กับผู้ประกันตน สามารถรองรับการขยายความคุ้มครอง และการพัฒนาสิทธิประโยชน์ โดยการพัฒนาบุคลากรทางด้านการลงทุน ปรับโครงสร้างการบริหารจัดการ ตลอดจนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะใช้ในการบริหารจัดการ เช่น ระบบการจัดเก็บเงินสมทบ ระบบการติดตามเร่งรัดหนี้เงินสมทบค้างชำระ การจัดทำมาตรฐานควบคุมคุณภาพการลงทุน และการพัฒนาระบบการตรวจสอบเป็นต้น เพื่อให้กองทุนมีเสถียรภาพมากที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร เนื่องจากโครงสร้างองค์การของสำนักงานประกันสังคม ยังคงต้องอิงกฎระเบียบที่ทางราชการกำหนดทำให้การบริการขาดความคล่องตัว มีขั้นตอนมากไม่สามารถตัดสินใจได้ทันที อีกทั้งยังไม่มีการขยายโครงสร้างองค์การให้เติบโตตามปริมาณงาน ประกอบการบริหารงานระหว่างส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ยังขาดการประสานงานที่ดีถึงแม้สำนักงานประกันสังคมได้มีการนำระบบการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) มาใช้แต่ยังคงจำกัดอยู่แค่การบริหารในระดับเขตพื้นที่และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเท่านั้น ประกอบกับการเมืองเข้าแทรกแซงการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยาก

วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 ได้มีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี ในครั้งแรกข้าราชการและพนักงานปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานแรงงาน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่รวมกับสำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี ต่อมาได้สร้างอาคารสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี เป็นการถาวรเป็นอาคาร 4 ชั้น และได้ย้ายมายังที่ทำการปัจจุบัน (พ.ศ. 2548) เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม

พ.ศ.2538 ซึ่งมีข้าราชการและพนักงาน จำนวน 117 คน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี ได้แบ่งการบริหารเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานปฏิบัติการ

1.1 งานเงินสมทบทำหน้าที่จัดเก็บเงินสมทบของนายจ้างและลูกจ้างประจำเดือนและประจำปี

1.2 งานบัญชี ทำหน้าที่ ตรวจสอบการตั้งเบิกงบประมาณ

1.3 งานบริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่บริหารการจัดการ ในด้านงานธุรการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี

1.4 งานนิติการ ทำหน้าที่ติดตามหนี้เงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนและรับเรื่องร้องเรียนกรณีนายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2537

1.5 งานสารสนเทศและประสานการแพทย์ ทำหน้าที่บันทึกประวัติของนายจ้าง ลูกจ้าง เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ ออกบัตรประกันสังคม บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล และรับเรื่องร้องเรียนทางการแพทย์

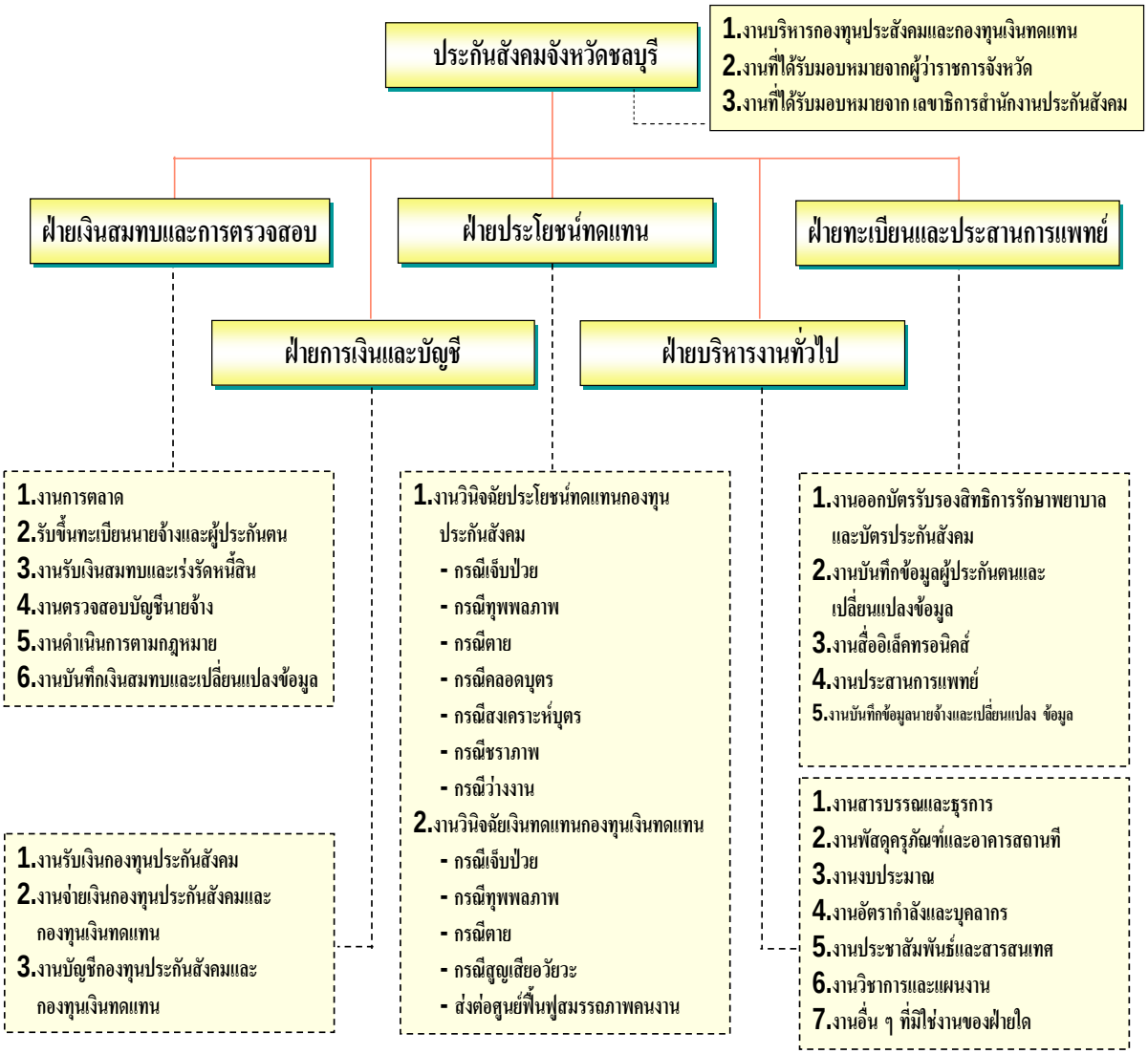
2. กลุ่มงานบริการ

2.1 งานวินิจฉัยกองทุนประกันสังคม ทำหน้าที่วินิจฉัยสิทธิประโยชน์ ของผู้รับประโยชน์กรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยอันไม่เนื่องจาการทำงาน ซึ่งแยกได้เป็น กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และกรณีว่างงาน

2.2 งานวินิจฉัยกองทุนเงินทดแทน ทำหน้าที่วินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน

2.3 งานการเงิน ทำหน้าที่รับเงิน – จ่ายเงินแก่นายจ้างและลูกจ้าง

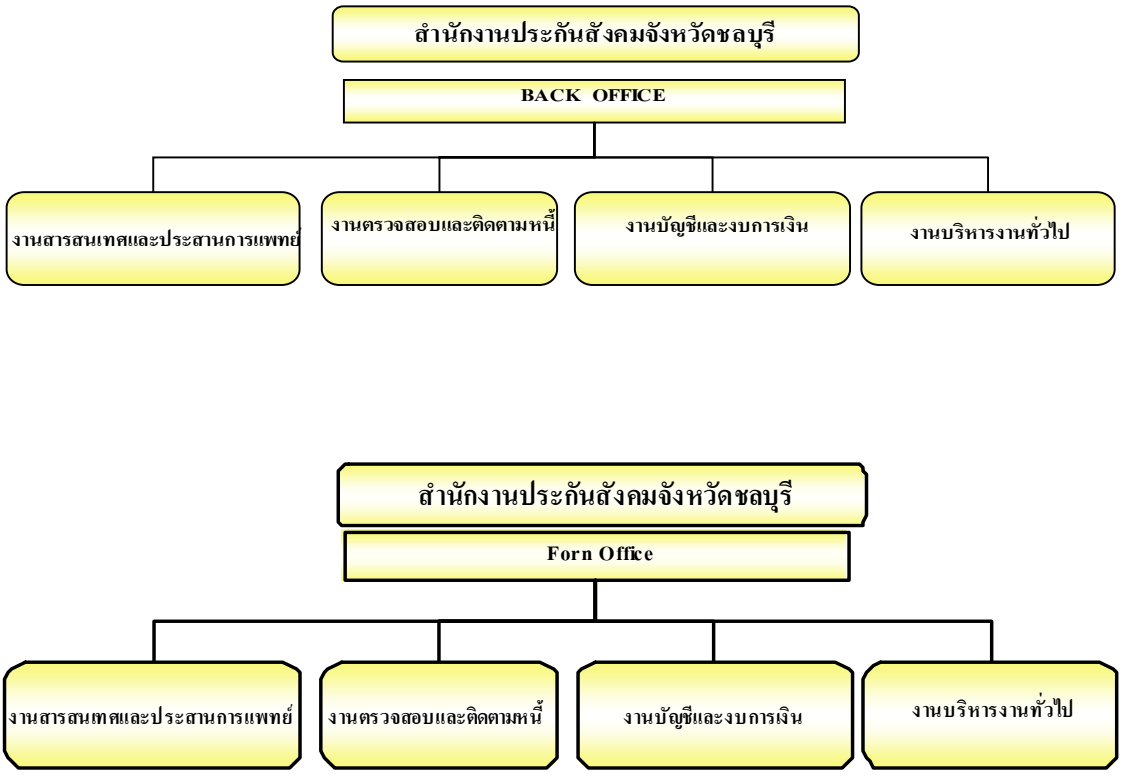
โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีแบบเดิม



ภาพประกอบ 3 แสดงโครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีแบบเดิม

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

โครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีแบบใหม่ (ปัจจุบัน)



ภาพประกอบ 4 แสดงโครงสร้างสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีแบบใหม่ (ปัจจุบัน)

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาดา บุญทอง (2550) ความคาดหวัง การรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการให้บริการในการเดินทางที่ได้รับจากการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ความคาดหวังด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ความคาดหวังด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวย ความสะดวกทางกายภาพ ความคาดหวังด้านความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ การรับรู้จริงของผู้ใช้บริการในการให้บริการในการเดินทางที่ได้รับจากการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีระดับการรับรู้จริงมาก ได้แก่ การรับรู้จริงด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจได้ การรับรู้จริงด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรับรู้จริงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

การรับรู้จริงด้านความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ การรับรู้จริงด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ในการให้บริการในการเดินทางจากการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินทั้งหมดของผู้ใช้บริการ มีระดับไม่พึงพอใจ แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีแนวโน้มการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินต่อ อีกทั้งผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินจะบอกต่อ และใช้รถไฟฟ้าใต้ดินมากขึ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินมีความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการมีระดับของปัญหาน้อยผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้จริงของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ

วันเพ็ญ สวนสีดา (2545) ได้ศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ ศึกษากรณีโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า จำนวนครั้งที่มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการและพบว่า ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังคุณภาพบริการด้านให้ความเชื่อมั่นต่อการรับบริการมากที่สุด ด้านการเอาใจใส่น้อยที่สุด ด้านที่พบว่า มีปัญหาน้อยที่สุด คือ คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

สกาวดี ดวงเด่น (2539) ได้ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย มีความแตกต่างกัน โดยพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังคาดหวังของผู้ป่วยมากกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวัง ในหมวดการให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ หมวดการติดต่อสื่อสาร หมวดความมีอัธยาศัย หมวดความน่าเชื่อถือ หมวดความปลอดภัย และหมวดการเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ ยกเว้นหมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยให้อันดับความสำคัญแก่คุณภาพบริการพยาบาลตรงกัน ในหมวดความไว้วางใจ หมวดการเข้าถึงบริการ และหมวดการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่วนหมวดที่ผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยให้อันดับความสำคัญไม่ตรงกัน คือ หมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ หมวดสมรรถนะพยาบาล หมวดความปลอดภัย หมวดความน่าเชื่อถือ หมวดการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที หมวดการติดต่อสื่อสาร และหมวดความมีอัธยาศัย

เกียรติพงษ์ มากประภา (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) : กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทค

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวม อยู่ในระดับสูง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค ของลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรรณี วรานุกูลศักดิ์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชวิถี พบว่า ผู้รับบริการ มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า คุณภาพบริการที่คาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ โดยความคาดหวัง และบริการที่ได้รับมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ผู้รับบริการที่มีระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ประสิทธิประกันสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ชลบุลี โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 270,993 คน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2551)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาค้นคว้านั้น ผู้วิจัยทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากร จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของ Taro Yamane (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% ตามสูตร ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{270,993}{1+270,993(0.05)^2}$$

n = 399.41 คน

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
N แทน จำนวนประชากรที่ศึกษา
e แทน ความคลาดเคลื่อนที่กำหนด

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการคัดเลือกตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ผู้วิจัยได้ทำการเลือกวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Sampling)

ประเภทผู้ประกันตน	จำนวนผู้ประกันตน (คน)	การคำนวณสัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
ผู้ประกันตนมาตรา 33	262,423	$262,423 \times \frac{399}{270,993}$	394
ผู้ประกันตนมาตรา 39	8,570	$8,570 \times \frac{399}{270,993}$	5
รวม	270,993	100%	399

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 สถานภาพการติดต่อ โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรม และปัญหาการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ได้แก่

ข้อที่ 1 ความถี่ในการมาติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 ประเภทของบริการที่มาใช้ที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 3 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 ปัญหาจากการใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านต่างๆ จำนวน 26 ข้อ ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

กรณีที่เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้จริง ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จะมีค่าคะแนนมาตรวัด ดังนี้

ระดับของความคาดหวัง

ระดับความคาดหวังมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความคาดหวังมาก	4	คะแนน
ระดับความคาดหวังปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อย	2	คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด	1	คะแนน

ระดับของการรับรู้

ระดับของการรับรู้มากที่สุด	5	คะแนน
ระดับของการรับรู้มาก	4	คะแนน
ระดับของการรับรู้ปานกลาง	3	คะแนน
ระดับของการรับรู้น้อย	2	คะแนน
ระดับของการรับรู้น้อยที่สุด	1	คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด - ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ระดับของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพต่อการบริการ

4.21 – 5.00 ผู้ประกันตนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการใน ระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20 ผู้ประกันตนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการใน ระดับมาก
2.61 – 3.40 ผู้ประกันตนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการใน ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 ผู้ประกันตนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการใน ระดับน้อย
1.00 – 1.80 ผู้ประกันตนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการใน ระดับน้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.2.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

2.2.2 สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.2.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาแล้วนำไปแก้ไข

2.2.6 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนในจังหวัดชลบุรีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อนำผลไปหา

ค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449) ค่าอัลฟ่า ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 399 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากสถานที่ ที่ต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2 ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง พร้อมอธิบายวิธีการตอบ

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

4.1 การจัดทำข้อมูล

4.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

4.1.3 การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วบันทึก และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

4.2.1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ

สถานภาพการติดต่อ โดยแสดงผลเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2.1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนในด้านความถี่ในการมาติดต่อใช้บริการ มาติดต่อขอรับบริการประเภทใด ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ โดยแสดงผลเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2.1.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยแสดงผลเป็น ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test)

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ประกันตนที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่า Paired t-test

สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

4.3.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ของคะแนน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.3.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\overline{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39)

$$\overline{X} = \frac{\Sigma x}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

Σx แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.3.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 38)

$$S.D. = \frac{\sqrt{n\Sigma X^2 - \left(\Sigma X\right)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

ΣX^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$\left(\Sigma X\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟ่า (α - coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 43)

Cronbach's alpha : $\alpha = \frac{k\ \overline{covariance}\ \rangle \overline{variance}}{1+k-l\overline{covariance}\ \rangle \overline{variance}}$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{cov\,ariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{var\,iance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

4.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

4.3.3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 178)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_1^2$

$$t = \frac{\overline{X}1 - \overline{X}2}{\sqrt{\frac{S_1^2 + S_2^2}{N_1 N_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right]}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \equiv \sigma_2^2$

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 (n_1-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}\left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right]}} \quad ; df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\overline{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ค่าความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

4.3.3.2 ค่า F-test (One-Way Analysis of Variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:141) เป็นการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบลักษณะข้อมูลทั่วไปที่มากกว่า 2 กลุ่ม มีสูตร ดังนี้

$$F = \frac{MS_{(b)}}{MS_{(w)}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

$MS_{(b)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Groups)

โดยมีองศาอิสระ (Degree of Freedom หรือ d.f.) ดังนี้

df แทน n – 1

$df_{(b)}$ แทน p – 1

$df_{(w)}$ แทน n - p

เมื่อ n แทน จำนวนประชากร

p แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบ เป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333) มีสูตร ดังนี้

$$\text{LSD} = t_{1-a/2;n-k}\sqrt{MSE\left[\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ $t_{1-a/2;n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_W)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j

4.3.3.3 การวิเคราะห์ Paired t-test เป็นวิธีใช้ทดสอบสมมติฐานโดยวิธีจับคู่เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่างกัน โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 118)

$$t = \frac{d-d_0}{S.D./\sqrt{n}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

d แทน ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของข้อมูลแต่ละคู่

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง

n แทน จำนวนตัวอย่าง

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัย ได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
H_o	หมายถึง	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_a	หมายถึง	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน ที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 399 ราย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความร่วมมือในการตอบจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 399 คน ตามที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อเดือน และสถานภาพการติดต่อ วิเคราะห์โดยการหาจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังแสดงใน ตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อเดือน และสถานภาพการติดต่อ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	151	37.80
หญิง	248	62.20
รวม	399	100.00
อายุ		
ตั้งแต่ 15 – 22 ปี	83	20.80
ตั้งแต่ 23 – 30 ปี	26	6.50
ตั้งแต่ 31 – 38 ปี	211	52.90
ตั้งแต่ 39 – 46 ปี	55	13.80
ตั้งแต่ 47 – 54 ปี	14	3.50
มากกาว่า 54 ปี	10	2.50
รวม	399	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	155	38.80
สมรส	211	52.90
หม้าย/หย่าร้าง	18	4.50
แยกกันอยู่	15	3.80
รวม	399	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาตนต้น	13	3.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	4.80
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	98	24.60
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	189	47.40
ปริญญตรีหรือเทียบเท่า	70	17.50
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
รวม	399	100.00
รายได้สุทธิต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5000 บาท	42	10.50
ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท	226	56.60
ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท	112	28.10
ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	19	4.80
รวม	399	100.00
สถานภาพการติดต่อ		
ผู้ประกันตน	289	72.40
เจ้าของสถานประกอบการ	27	6.80
ผู้แทนเจ้าของสถานประกอบการ	71	17.80
คู่สมรส/ญาติผู้ประกันตน	12	3.00
รวม	399	100.00

จากตาราง 1 สามารถสรุปข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 399 ราย จำแนกได้ ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 38 ปี มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 15 – 22 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ช่วงอายุ 39 – 46 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ช่วงอายุ 23 – 30 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ช่วงอายุ 47 – 54 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และช่วงอายุมากกว่า 54 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และสถานภาพแยกกันอยู่ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 มีการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 และมีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ด้านรายได้สุทธิต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาคือ รายได้สุทธิต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 รายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และรายได้สุทธิต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

ด้านสถานภาพการติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการติดต่อเป็นผู้ประกันตน มีจำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมาคือ มีสถานภาพการติดต่อเป็นผู้แทนเจ้าของสถานประกอบการ มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 มีสถานภาพการติดต่อเป็นเจ้าของสถานประกอบการ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และมีสถานภาพการติดต่อเป็นคู่สมรสหรือญาติผู้ประกันตน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเรื่องอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อเดือน และสถานภาพการติดต่อนั้น มีจำนวนค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่ม และแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ประกันตนใหม่ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อเดือน และสถานภาพการติดต่อ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อายุ		
ตั้งแต่ 15 – 30 ปี	109	27.30
ตั้งแต่ 31 – 38 ปี	211	52.90
มากกว่า 38 ปี	79	19.80
รวม	399	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	155	38.80
สมรส/อยู่ด้วยกัน	211	52.90
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	33	8.30
รวม	399	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	32	8.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	98	32.60
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	189	47.40
สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	80	20.10
รวม	399	100.00
รายได้สุทธิต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	268	67.20
ตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป	131	32.80
รวม	399	100.00
สถานภาพการติดต่อ		
ผู้ประกันตน	289	72.40
เจ้าของ/ผู้แทนสถานประกอบการ และคู่สมรส/ญาติผู้ประกันตน	110	27.60
รวม	399	100.00

จากตาราง 2 สามารถสรุปข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 399 ราย ที่ได้ทำการรวมกลุ่ม จำแนกได้ ดังนี้

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 38 ปี มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 15 – 30 ปี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ช่วงอายุมากกว่า 38 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 และมีการศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ด้านรายได้สุทธิต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมา คือ รายได้สุทธิต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80

ด้านสถานภาพการติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการติดต่อเป็นผู้ประกันตน มีจำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมาคือ มีสถานภาพการติดต่อเป็นบุคคลผู้ที่ไม่ใช่ผู้ประกันตน ได้แก่ เจ้าของสถานประกอบการ ผู้แทนเจ้าของสถานประกอบการ และคู่สมรสหรือญาติผู้ประกันตน มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดจากการชับริการ วิเคราะห์โดยการหาจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังแสดงใน ตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ความถี่ในการมาใช้บริการ		
ตั้งแต่ 1 – 2 ครั้ง	235	58.90
ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง	93	23.30
ตั้งแต่ 5 – 6 ครั้ง	69	17.30
มากกว่า 6 ครั้ง	2	0.50
รวม	399	100.00
ประเภทบริการที่มาใช้บริการ		
การขอเบิกสิทธิประโยชน์	201	50.40
การชำระเงินสมทบ	14	3.50
การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	107	26.80
การขอรับเงินสมทบคืน	12	3.00
แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	65	16.30
รวม	399	100.00
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
ตั้งแต่ 8.30 – 10.30	130	32.60
ตั้งแต่ 10.31 – 12.30	194	48.60
ตั้งแต่ 12.31 – 14.30	62	15.50
ตั้งแต่ 14.31 – 16.30	13	3.30
รวม	399	100.00
พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ		
รถยนต์ส่วนตัว	21	5.30
รถจักรยานยนต์ส่วนตัว	202	50.60
รถโดยสารประจำทาง	109	27.30
รถของบริษัท/หจก./ร้าน	67	16.80
รวม	399	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ		
ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	167	41.90
สถานที่เล็กคับแคบ	22	5.50
จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ	128	32.10
พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ	22	5.50
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	60	15.00
รวม	399	100.00

จากตาราง 3 สามารถสรุปพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 399 ราย จำแนกได้ ดังนี้

ด้านความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง มีจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาคือ มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 มีความถี่ในการมาใช้บริการ 5 – 6 ครั้ง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และมีความถี่ในการมาใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ด้านประเภทบริการที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการขอเบิกสิทธิประโยชน์ มีจำนวน 201คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมาคือการขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39 มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 การแจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 การชำระเงินสมทบ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และการขอรับเงินสมทบคืน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 – 12.30น. มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 8.30 – 10.30 น. มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 ช่วยเวลา 12.31 – 14.30 น. มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ช่วงเวลา 14.31 – 16.30 น. มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

ด้านพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถจักรยานยนต์ส่วนตัว มีจำนวน 202 คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมาคือใช้รถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ใช้รถของบริษัท/หจก./ร้าน มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และใช้รถยนต์ส่วนตัว มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

ด้านปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือ จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 พนักงานพูดจาไม่สุภาพ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 สถานที่เล็กคับแค มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และพนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการนั้นมีจำนวนค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่ม และแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ประกันตนใหม่ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ความถี่ในการมาใช้บริการ		
ตั้งแต่ 1 – 2 ครั้ง	235	58.90
ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง	93	23.30
มากกว่า 4 ครั้ง	71	17.80
รวม	399	100.00
ประเภทบริการที่มาใช้บริการ		
การขอเบิกสิทธิประโยชน์	201	50.40
การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	107	26.80
การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	91	22.80
รวม	399	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
ตั้งแต่ 8.30 – 10.30	130	32.60
ตั้งแต่ 10.31 – 12.30	194	48.60
ตั้งแต่ 12.31 – 14.30	75	18.80
รวม	399	100.00
พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ		
รถจักรยานยนต์/รถยนต์ส่วนตัว	223	55.90
รถโดยสารประจำทาง	109	27.30
รถของบริษัท/หจก./ร้าน	67	16.80
รวม	399	100.00
ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ		
ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	167	41.90
สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	104	26.10
จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ	128	32.10
รวม	399	100.00

จากตาราง 3 สามารถสรุปพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 399 ราย ที่ได้ทำการรวมกลุ่ม จำแนกได้ ดังนี้

ด้านความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง มีจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาคือ มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และมีความถี่ในการมาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80

ด้านประเภทบริการที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการขอเบิกสิทธิประโยชน์ มีจำนวน 201คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมาคือการขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39 มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และประเภทบริการอื่นๆ ได้แก่ การชำระเงินสมทบ การขอรับเงินสมทบคืน และการแจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80

ด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 – 12.30น. มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 8.30 – 10.30 น. มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 และช่วงเวลา 12.31 – 16.30 น. มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80

ด้านพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ส่วนตัว มีจำนวน 223 คิดเป็นร้อยละ 55.90 รองลงมาคือใช้รถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และใช้รถของบริษัท/หจก./ร้าน มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80

ด้านปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาระบบการทำงานซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือ จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 และปัญหาอื่นๆ ได้แก่ สถานที่เล็กคับแค พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และพนักงานพูดจาไม่สุภาพ มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ข้อมูลความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
- การจัดสถานที่/พื้นที่และบรรยากาศในการให้บริการสะดวกสบายไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก เอื้ออำนวยในการติดต่อ	3.72	0.70	คาดหวังมาก
- การจัดผังของสถานที่บริการและเส้นทางแสดงทางเดินไปยังจุดบริการ	3.77	0.67	คาดหวังมาก
- อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	3.89	0.71	คาดหวังมาก
- เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	3.90	0.69	คาดหวังมาก
- สถานที่จอดรถที่เพียงพอ และสะดวก	3.84	0.68	คาดหวังมาก
- ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.70	0.64	คาดหวังมาก
- สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	3.78	0.72	คาดหวังมาก
- ผลรวมความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.80	0.51	คาดหวังมาก
- การจัดสถานที่/พื้นที่ และบรรยากาศในการให้บริการสะดวกสบายไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก เอื้ออำนวยในการติดต่อ	2.97	0.30	รับรู้ปานกลาง
- การจัดผังของสถานที่บริการและเส้นทางแสดงทางเดินไปยังจุดบริการ	2.98	0.31	รับรู้ปานกลาง
- อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	2.96	0.37	รับรู้ปานกลาง
- เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	2.96	0.41	รับรู้ปานกลาง
- สถานที่จอดรถที่เพียงพอ และสะดวก	2.88	0.47	รับรู้ปานกลาง
- ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.01	0.51	รับรู้ปานกลาง
- สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบ	2.97	0.39	รับรู้ปานกลาง
ผลรวมการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.96	0.27	รับรู้ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงข้อมูลความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้ ดังนี้

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ในข้อเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 สถานที่จอดรถที่เพียงพอ และสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 การจัดผังของสถานที่บริการและเส้นทางแสดงทางเดินไปยังจุดบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การจัดสถานที่/พื้นที่ และบรรยากาศในการให้บริการสะดวกสบายไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก เอื้ออำนวยในการติดต่อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 ที่นั่ง สำหรับผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมการบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.96 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 การจัดผังของสถานที่บริการ และเส้นทางแสดงทางเดินไปยังจุดบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 การจัดสถานที่/พื้นที่ และบรรยากาศในการให้บริการสะดวก สบายไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก เอื้ออำนวยในการติดต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 สถานที่จอดรถที่เพียงพอ และสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ข้อมูลความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
- ความชัดเจนในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างชัดเจน	3.70	0.66	คาดหวังมาก
- การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.73	0.65	คาดหวังมาก
- การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	3.79	0.55	คาดหวังมาก
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	3.83	0.44	คาดหวังมาก
- การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	3.82	0.63	คาดหวังมาก
- ผลรวมความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.77	0.37	คาดหวังมาก
- ความชัดเจนในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างชัดเจนของบริการ	2.95	0.36	รับรู้ปานกลาง
- การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	2.91	0.33	รับรู้ปานกลาง
- การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	2.87	0.40	รับรู้ปานกลาง
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	2.92	0.30	รับรู้ปานกลาง
- การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	2.93	0.30	รับรู้ปานกลาง
ผลรวมการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	2.92	0.27	รับรู้ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงข้อมูลความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการได้ ดังนี้

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก ในข้อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 การให้บริการด้วยความครบถ้วน

ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ความชัดเจนในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.92 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ บริการอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อความชัดเจนในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการขผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน

ข้อมูลความคาดหวังในด้าน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.82	0.48	คาดหวังมาก
- ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	3.83	0.59	คาดหวังมาก
- ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ	3.69	0.64	คาดหวังมาก
- การติดประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	3.69	0.64	คาดหวังมาก
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.62	0.61	คาดหวังมาก
- ผลรวมความคาดหวังด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	3.73	0.39	คาดหวังมาก
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	2.97	0.19	รับรู้ปานกลาง
- ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	3.02	0.41	รับรู้ปานกลาง
- ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ	2.94	0.31	รับรู้ปานกลาง
- การติดประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	3.04	0.37	รับรู้ปานกลาง
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	2.97	0.44	รับรู้ปานกลาง
ผลรวมการรับรู้ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	2.99	0.19	รับรู้ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงข้อมูลความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้ ดังนี้

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน อยู่ในระดับมาก ในข้อความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร 3.83 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ระยะเวลารอคอยในการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 การติดประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.99 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อการติดประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีในด้านการให้ความมั่นใจ

ข้อมูลความคาดหวังในด้านการให้ความมั่นใจ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
- เจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ	3.62	0.64	คาดหวังมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และการพูดจาด้วยถ้อยคำน้ำเสียงสุภาพ	3.81	0.66	คาดหวังมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.80	0.71	คาดหวังมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.87	0.72	คาดหวังมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ) เป็นอย่างดี	3.74	0.67	คาดหวังมาก
- ผลรวมความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจ	3.77	0.52	คาดหวังมาก
- เจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ	2.90	0.34	รับรู้ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และการพูดจาด้วยถ้อยคำน้ำเสียงสุภาพ	2.97	0.62	รับรู้ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	2.93	0.42	รับรู้ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	2.91	0.49	รับรู้ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่(ให้บริการ) เป็นอย่างดี	2.99	0.57	รับรู้ปานกลาง
ผลรวมการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจ	2.94	0.25	รับรู้ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงข้อมูลความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้ความมั่นใจ ได้ ดังนี้

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และการพูดจาด้วยถ้อยคำน้ำเสียงสุภาพ โดย

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และการพูดจาด้วยถ้อยคำน้ำเสียงสุภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 เจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีในด้านการเอาใจใส่

ข้อมูลความคาดหวังในด้านการเอาใจใส่	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	3.58	0.61	คาดหวังมาก
- หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	3.67	0.64	คาดหวังมาก
- เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	3.61	0.64	คาดหวังมาก
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตน	3.71	0.65	คาดหวังมาก
- ผลรวมความคาดหวังด้านการเอาใจใส่	3.64	0.48	คาดหวังมาก
- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ	2.95	0.50	รับรู้ปานกลาง
- หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	2.99	0.54	รับรู้ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	2.97	0.58	รับรู้ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตน	3.02	0.66	รับรู้ปานกลาง
ผลรวมการรับรู้ด้านการเอาใจใส่	2.98	0.40	รับรู้ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงข้อมูลความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านการเอาใจใส่ได้ ดังนี้

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านการเอาใจใส่ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ในข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้ บริการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านการเอาใจใส่ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

1.1 ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o : ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

H_a : ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศต่อความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน

ความคาดหวังของผู้ประกันตน	เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ชาย	3.81	0.53	0.237	0.813
	หญิง	3.80	0.49		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ชาย	3.78	0.37	0.204	0.838
	หญิง	3.77	0.37		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	ชาย	3.75	0.40	0.771	0.441
	หญิง	3.72	0.38		
ด้านการให้ความมั่นใจ	ชาย	3.77	0.50	0.068	0.946
	หญิง	3.77	0.53		
ด้านการเอาใจใส่	ชาย	3.61	0.49	-1.250	0.212
	หญิง	3.67	0.48		
ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	ชาย	3.74	0.37	-0.041	0.967
	หญิง	3.74	0.36		

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.967 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็น ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.813 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.838 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.441 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.946 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.212 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o : ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

H_a : ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศต่อการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ชาย	2.92	0.33	-1.976*	0.049
	หญิง	2.98	0.24		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ชาย	2.90	0.31	-1.149	0.251
	หญิง	2.93	0.25		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	ชาย	2.99	0.19	-0.206	0.837
	หญิง	2.99	0.19		
ด้านการให้ความมั่นใจ	ชาย	2.92	0.26	-1.573	0.116
	หญิง	2.96	0.24		
ด้านการเอาใจใส่	ชาย	2.92	0.33	-2.553*	0.011
	หญิง	3.02	0.43		
การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	ชาย	2.93	0.21	-2.474*	0.014
	หญิง	2.98	0.17		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านเป็น ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับ

สมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนเพศชาย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ น้อยกว่า ผู้ประกันตนเพศหญิง

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.251 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.837 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.116 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธหลักสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนเพศชาย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ น้อยกว่า ผู้ประกันตนเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

2.1 ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังของผู้ประกันตน ต่อคุณภาพการบริการ	อายุ	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	15 – 30 ปี	3.82	0.51	0.276	0.759
	31 – 38 ปี	3.78	0.52		
	มากกว่า 38 ปี	3.81	0.48		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	15 – 30 ปี	3.79	0.38	0.213	0.809
	31 – 38 ปี	3.76	0.38		
	มากกว่า 38 ปี	3.78	0.34		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	15 – 30 ปี	3.76	0.39	0.291	0.748
	31 – 38 ปี	3.72	0.37		
	มากกว่า 38 ปี	3.72	0.42		
ด้านการให้ความมั่นใจ	15 – 30 ปี	3.77	0.49	0.064	0.938
	31 – 38 ปี	3.78	0.53		
	มากกว่า 38 ปี	3.75	0.53		
ด้านการเอาใจใส่	15 – 30 ปี	3.72	0.45	2.660	0.071
	31 – 38 ปี	3.59	0.49		
	มากกว่า 38 ปี	3.68	0.52		
ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	15 – 30 ปี	3.77	0.36	0.550	0.577
	31 – 38 ปี	3.72	0.36		
	มากกว่า 38 ปี	3.75	0.37		

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.577 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มี

อายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.759 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.809 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.748 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.938 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o : ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

H_a : ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	อายุ	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	15 – 30 ปี	2.98	0.23	4.495*	0.012
	31 – 38 ปี	2.93	0.31		
	มากกว่า 38 ปี	3.03	0.20		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	15 – 30 ปี	2.92	0.23	3.439*	0.033
	31 – 38 ปี	2.89	0.33		
	มากกว่า 38 ปี	2.98	0.09		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	15 – 30 ปี	2.97	0.20	9.592*	0.000
	31 – 38 ปี	2.97	0.16		
	มากกว่า 38 ปี	3.07	0.24		
ด้านการให้ความมั่นใจ	15 – 30 ปี	2.91	0.28	1.539	0.216
	31 – 38 ปี	2.95	0.24		
	มากกว่า 38 ปี	2.97	0.22		
ด้านการเอาใจใส่	15 – 30 ปี	2.97	0.51	0.149	0.861
	31 – 38 ปี	2.98	0.38		
	มากกว่า 38 ปี	3.00	0.24		
การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	15 – 30 ปี	2.95	0.21	4.114*	0.017
	31 – 38 ปี	2.94	0.20		
	มากกว่า 38 ปี	3.01	0.11		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a)

หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.216 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.861 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่า ระดับอายุคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบต่อไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ		15 – 30 ปี	31 – 38 ปี	มากกว่า 38 ปี
	$\overline{X}$	2.95	2.94	3.01
ตั้งแต่ 15 – 30 ปี	2.95	-	-0.01	-0.06*
			(0.807)	(0.022)
ตั้งแต่ 31 – 38 ปี	2.94		-	-0.07*
				(0.005)
มากกว่า 38 ปี	3.01			-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีอายุมากกว่า 38 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 15 – 30 ปี และ 31 – 38 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.06 และ 0.07 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ		15 – 30 ปี	31 – 38 ปี	มากกว่า 38 ปี
	$\overline{X}$	2.95	2.93	3.03
ตั้งแต่ 15 – 30 ปี	2.98	-	0.05	-0.05
			(0.129)	(0.164)
ตั้งแต่ 31 – 38 ปี		2.93	-	-0.10*
				(0.004)
มากกว่า 38 ปี	3.03			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีอายุ มากกว่า 38 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 31 – 38 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ		15 – 30 ปี	31 – 38 ปี	มากกว่า 38 ปี
	$\overline{X}$	2.92	2.89	2.98
ตั้งแต่ 15 – 30 ปี	2.92	-	0.03	-0.06
			(0.409)	(0.093)
ตั้งแต่ 31 – 38 ปี	2.89		-	-0.09*
				(0.009)
มากกว่า 38 ปี	2.98			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีอายุ มากกว่า 38 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 31 – 38 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.09 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามอายุ

อายุ		15 – 30 ปี	31 – 38 ปี	มากกว่า 38 ปี
	$\overline{X}$	2.97	2.97	3.07
ตั้งแต่ 15 – 30 ปี	2.97	-	0.00	-0.10*
			(0.929)	(0.000)
ตั้งแต่ 31 – 38 ปี	2.97		-	-0.10*
				(0.000)
มากกว่า 38 ปี	3.07			-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีอายุมากกว่า 38 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 15 – 30 ปี และ 31 – 38 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10 และ 0.10 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

1. ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	สถานภาพสมรส	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	โสด	3.81	0.53	1.86	0.156
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.77	0.49		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.80	0.48		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	โสด	3.78	0.37	0.10	0.902
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.77	0.37		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.79	0.39		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	โสด	3.68	0.39	2.275	0.104
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.75	0.38		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.81	0.37		
ด้านการให้ความมั่นใจ	โสด	3.73	0.57	0.950	0.388
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.79	0.48		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.82	0.49		
ด้านการเอาใจใส่	โสด	3.60	0.50	0.862	0.423
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.67	0.48		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.67	0.46		
ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	โสด	3.72	0.38	0.933	0.394
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.75	0.35		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.81	0.36		

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.394 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.156 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.902 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.104 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.388 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ0.423 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	สถานภาพสมรส	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	โสด	3.02	0.24	7.028*	0.001
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.92	0.29		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.96	0.24		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	โสด	2.95	0.22	2.342	0.097
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.89	0.31		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.92	0.20		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	โสด	3.03	0.20	0.005	5.336*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.96	0.18		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.99	0.19		
ด้านการให้ความมั่นใจ	โสด	3.02	0.23	13.133*	0.000
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.90	0.24		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.85	0.27		
ด้านการเอาใจใส่	โสด	3.10	0.43	11.110*	0.000
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.91	0.36		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.86	0.33		
การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	โสด	3.02	0.15	15.961*	0.000
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.92	0.20		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.92	0.19		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความ

น่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.097 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่า ระดับสถานภาพสมรสคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบต่อไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\overline{X}$	โสด 3.02	สมรส/อยู่ด้วยกัน 2.92	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 2.92
โสด	3.02	-	0.10* (0.000)	0.10* (0.003)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.92		-	0.00 (0.998)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.92			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10 และ 0.10 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
	$\overline{X}$	3.02	2.92	2.96
โสด	3.02	-	0.10*	0.60
			(0.000)	(0.195)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.92		-	-0.04
				(0.430)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.96			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
	$\overline{X}$	3.02	2.96	2.99
โสด	3.03	-	0.07*	0.40
			(0.001)	(0.298)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.96		-	-0.03
				(0.436)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.99			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.07 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
	$\overline{X}$	3.02	2.90	2.85
โสด	3.02	-	0.12* (0.000)	0.17* (0.000)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.90		-	0.05 (0.315)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.85			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 และ 0.17 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
	$\overline{X}$	3.10	2.91	2.86
โสด	3.10	-	0.19* (0.000)	0.24* (0.002)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.91		-	0.05 (0.462)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2.86			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 และ 0.24 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

1. ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.95	0.55	2.528	0.057
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.70	0.49		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.84	0.53		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	3.77	0.43		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.93	0.37	2.364	0.071
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.73	0.43		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.78	0.36		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	3.76	0.30		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.84	0.34	2.077	0.103
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.67	0.43		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.75	0.37		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	3.75	0.39		
ด้านการให้ความมั่นใจ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.97	0.56	3.710*	0.012
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.67	0.57		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.81	0.50		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	3.71	0.43		

ตาราง 25 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านการเอาใจใส่	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.70	0.52	3.045*	0.029
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.52	0.50		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.68	0.47		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	3.69	0.47		
ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.88	0.39	3.825*	0.010
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.66	0.41		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.77	0.36		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	3.74	0.29		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.057 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา

ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.103 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่าระดับการศึกษาคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบต่อไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	3.88	3.66	3.77	3.74
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.88	-	0.22*	0.11	0.14
			(0.003)	(0.127)	(0.061)
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.66		-	-0.11*	-0.08
				(0.010)	(0.141)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.77			-	0.03
					(0.450)
สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	3.74				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.11 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยม	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	ศึกษาตอนต้น 3.97	3.67	3.81	3.71
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.97	-	0.30* (0.004)	0.160.113)	0.26* (0.016)
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.67		-	-0.14* (0.024)	-0.04 (0.598)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.81			-	0.10 (0.129)
สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	3.71				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และสูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 และ 0.26 ตามลำดับ

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	3.70	3.52	3.68	3.69
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.70	-	0.18	0.02	0.01
			(0.059)	(0.812)	(0.901)
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.52		-	-0.16*	-0.17*
				(0.007)	(0.017)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.68			-	-0.01
					(0.883)
สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	3.69				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และสูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 และ 0.26 ตามลำดับ

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และสูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16 และ 0.17 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

1.2 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_a :ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	2.96	0.24	0.268	0.848
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	2.94	0.35		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.97	0.28		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	2.98	0.13		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยม ศึกษาตอนต้น	2.91	0.23	0.429	0.732
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า	2.91	0.26		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.91	0.30		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	2.95	0.23		

ตาราง 29 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.06	0.19	2.023	0.110
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	2.97	0.20		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.99	0.20		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	2.98	0.15		
ด้านการให้ความมั่นใจ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	2.89	0.25	0.530	0.662
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	2.95	0.26		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.95	0.26		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	2.93	0.19		
ด้านการเอาใจใส่	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	2.88	0.26	2.249	0.082
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.06	0.48		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.96	0.39		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	2.98	0.35		
ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	2.94	0.17	0.199	0.897
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	2.97	0.20		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.95	0.20		
	สูงกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	2.96	0.14		

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.897 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านเป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.848 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา

ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.732 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.110 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.662 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.082 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

1. ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	รายได้	$\overline{X}$	S.D.	t	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.77	0.49	-1.687	0.092
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	2.86	0.54		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.79	0.38	1.318	0.188
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.74	0.34		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.75	0.39	1.564	0.119
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.69	0.39		
ด้านการให้ความมั่นใจ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.78	0.49	0.364	0.716
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.76	0.57		
ด้านการเอาใจใส่	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.68	0.49	1.814	0.070
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.58	0.48		
ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.75	0.36	0.723	0.470
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.73	0.37		

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.470 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านเป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.092 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.188 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.119 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.716 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.070 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	รายได้	$\overline{X}$	S.D.	t	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.95	0.26	-1.117	0.265
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	2.98	0.30		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.90	0.28	-1.290	0.198
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	2.94	0.26		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.97	0.18	0.002	-3.131*
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.03	0.21		
ด้านการให้ความมั่นใจ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.91	0.23	-3.281*	0.001
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.00	0.26		
ด้านการเอาใจใส่	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.95	0.35	-2.296*	0.023
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.05	0.47		
ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.94	0.19	-3.258*	0.001
	ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป	3.00	0.18		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม น้อยกว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความน่าจะเป็น

(p) เท่ากับ 0.265 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.198 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนน้อยกว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยกว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธหลักสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ น้อยกว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

1. ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพกาบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพกาบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพการติดต่อ

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	สถานภาพการติดต่อ	$\overline{X}$	S.D.	t	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ผู้ประกันตน	3.79	0.50	-0.876	0.382
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	3.84	0.52		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ผู้ประกันตน	3.74	0.38	-2.635*	0.009
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	3.85	0.35		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	ผู้ประกันตน	3.71	0.38	-1.769	0.078
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	3.79	0.40		
ด้านการให้ความมั่นใจ	ผู้ประกันตน	3.75	0.53	-1371	0.171
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	3.83	0.48		

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	สถานภาพการติดต่อ	$\overline{X}$	S.D.	t	p
ด้านการเอาใจใส่	ผู้ประกันตน	3.63	0.49	-1.002	0.317
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	3.68	0.47		
ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	ผู้ประกันตน	3.72	0.36	-1.822	0.069
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	3.80	0.35		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพการติดต่อ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.069 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.382 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่สถานภาพการติดต่อ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง

กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นผู้ประกันตน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นเจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติผู้ประกันตน

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.078 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.171 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.317 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพกาบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพกาบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพการติดต่อ

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	สถานภาพการติดต่อ	$\overline{X}$	S.D.	t	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ผู้ประกันตน	2.97	0.30	0.495	0.621
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	2.95	0.17		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ผู้ประกันตน	2.92	0.27	0.594	0.553
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	2.90	0.28		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	ผู้ประกันตน	3.00	0.20	2.872*	0.004
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	2.94	0.15		
ด้านการให้ความมั่นใจ	ผู้ประกันตน	2.97	0.25	3.866*	0.000
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	2.87	0.22		
ด้านการเอาใจใส่	ผู้ประกันตน	3.02	0.43	3.210*	0.001
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	2.88	0.29		
ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	ผู้ประกันตน	2.98	0.19	3.247*	0.001
	เจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติ-ผู้ประกันตน	2.91	0.18		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพการติดต่อ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นผู้ประกันตน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นเจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติผู้ประกันตน เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.621 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.553 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นผู้ประกันตน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นเจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติผู้ประกันตน

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า

ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นผู้ประกันตน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นเจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติผู้ประกันตน

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธหลักสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นผู้ประกันตน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อเป็นเจ้าของสถานประกอบการ/ผู้แทนสถานประกอบการ/คู่สมรส/ญาติผู้ประกันตน

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์โดยวิธีจับคู่ (Paired t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) เมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

1. ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความคาดหวัง	3.80	0.51	29.122*	0.000
การรับรู้	2.96	0.27		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยใช้สถิติ Paired t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธหลักสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่า การรับรู้ ของผู้ประกันตน

2. ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความคาดหวัง	3.77	0.37	39.908*	0.000
การรับรู้	2.92	0.27		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยใช้สถิติ Paired t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธหลักสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มากกว่า การรับรู้ของผู้ประกันตน

3. ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนแตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความคาดหวัง	3.73	0.39	34.794*	0.000
การรับรู้	2.99	0.19		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน โดยใช้สถิติ Paired t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธหลักสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนมากกว่า การรับรู้ของผู้ประกันตน

4. ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความคาดหวัง	3.77	0.52		
			29.421*	0.000
การรับรู้	2.94	0.25		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ โดยใช้สถิติ Paired t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธหลักสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ ของผู้ประกันตน มากกว่า การรับรู้ของผู้ประกันตน

5. ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน

ตาราง 38 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ด้านการเอาใจใส่

ด้านการเอาใจใส่	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความคาดหวัง	3.64	0.48		
			21.346*	0.000
การรับรู้	2.98	0.40		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ โดยใช้สถิติ Paired t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธหลักสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ของผู้ประกันตน มากกว่า การรับรู้ของผู้ประกันตน

สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ประกันตนที่มี พฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

1. ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพกาบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพกาบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 39 แสดงความแตกต่างของผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ความถี่ในการมาใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1 – 2 ครั้ง	2.99	0.19	3.070*	0.048
	3 – 4 ครั้ง	2.90	0.40		
	มากกว่า 4 ครั้ง	2.96	0.30		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	1 – 2 ครั้ง	2.96	0.12	14.174*	0.000
	3 – 4 ครั้ง	2.79	0.46		
	มากกว่า 4 ครั้ง	2.93	0.26		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	1 – 2 ครั้ง	3.01	0.19	4.341*	0.014
	3 – 4 ครั้ง	2.94	0.23		
	มากกว่า 4 ครั้ง	2.99	0.12		
ด้านการให้ความมั่นใจ	1 – 2 ครั้ง	2.96	0.22	3.347*	0.036
	3 – 4 ครั้ง	2.88	0.32		
	มากกว่า 4 ครั้ง	2.96	0.22		
ด้านการเอาใจใส่	1 – 2 ครั้ง	3.02	0.35	5.317*	0.005
	3 – 4 ครั้ง	2.87	0.48		
	มากกว่า 4 ครั้ง	3.01	0.41		
การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	1 – 2 ครั้ง	2.99	0.12	12.101*	0.000
	3 – 4 ครั้ง	2.88	0.30		
	มากกว่า 4 ครั้ง	2.97	0.16		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน

มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่าความถี่ในการมาใช้บริการคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบต่อไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ		1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง
	$\overline{X}$	2.99	2.88	2.97
ตั้งแต่ 1– 2 ครั้ง	2.99	-	0.11*	0.02
			(0.000)	(0.489)
ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง	2.88		-	-0.09*
				(0.001)
มากกว่า 4 ครั้ง	2.97			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.11

ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.09 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ		1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง
	$\overline{X}$	2.99	2.90	2.96
ตั้งแต่ 1– 2 ครั้ง	2.99	-	0.09*	0.03
			(0.014)	(0.445)
ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง	2.90		-	-0.06
				(0.206)
มากกว่า 4 ครั้ง	2.96			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.09 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ		1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง
	$\overline{X}$	2.96	2.79	2.93
ตั้งแต่ 1– 2 ครั้ง	2.96	-	0.17*	0.03
			(0.000)	(0.307)
ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง	2.79		-	-0.14*
				(0.001)
มากกว่า 4 ครั้ง	2.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 43 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ		1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง
	$\overline{X}$	3.01	2.94	2.99
ตั้งแต่ 1– 2 ครั้ง	3.01	-	0.07*	0.02
			(0.004)	(0.653)
ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง	2.94		-	-0.05
				(0.059)
มากกว่า 4 ครั้ง	2.99			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.07 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ		1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง
	$\overline{X}$	2.96	2.88	2.96
ตั้งแต่ 1– 2 ครั้ง	2.96	-	0.08*	0.00
			(0.012)	(0.966)
ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง	2.88		-	-0.08
				(0.056)
มากกว่า 4 ครั้ง	2.96			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.08 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 45 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ ในการมาใช้บริการ

ความถี่ในการมาใช้บริการ		1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	มากกว่า 4 ครั้ง
	$\overline{X}$	3.02	2.87	3.01
ตั้งแต่ 1– 2 ครั้ง	3.02	-	0.15*	0.01
			(0.002)	(0.872)
ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง	2.87		-	-0.14*
				(0.020)
มากกว่า 4 ครั้ง	3.01			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15

ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

2. ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพกาบริการไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 46 แสดงความแตกต่างของผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตาม ประเภทบริการที่มาใช้บริการ

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ประเภทบริการที่มาใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	การขอเบิกสิทธิประโยชน์	2.99	0.22	0.122	2.112
	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.96	0.28		
	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	2.92	0.36		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	การขอเบิกสิทธิประโยชน์	2.98	0.10	10.496*	0.000
	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.85	0.38		
	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	2.87	0.35		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	การขอเบิกสิทธิประโยชน์	3.02	0.17	5.186*	0.000
	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.96	0.24		
	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	2.95	0.17		
ด้านการให้ความมั่นใจ	การขอเบิกสิทธิประโยชน์	2.97	0.24	2.330	0.099
	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.91	0.27		
	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	2.92	0.24		
ด้านการเอาใจใส่	การขอเบิกสิทธิประโยชน์	3.02	0.36	5.104*	0.006
	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.88	0.34		
	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	3.01	0.50		

ตาราง 46 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ประเภทบริการที่มาใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	F	p
การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	การขอเบิกสิทธิประโยชน์	2.99	0.12	8.173*	0.000
	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.91	0.23		
	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	2.93	0.23		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.122 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีมาใช้บริการประเภทบริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.099 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการ ต่างกัน

มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่าประเภทบริการที่มาใช้บริการคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบต่อไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ

ประเภทบริการที่มาใช้บริการ		การขอเบิกสิทธิประโยชน์	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า– ออกงาน
	$\overline{X}$	2.99	2.91	2.93
การขอเบิกสิทธิประโยชน์	2.99	-	0.08*	0.06*
			(0.000)	(0.009)
การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.91		-	-0.02
				(0.417)
การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	2.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขอเบิกสิทธิประโยชน์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการการขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39 และการชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.08 และ 0.06 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 48 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ

ประเภทบริการที่มาใช้บริการ		การขอเบิกสิทธิประโยชน์	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า– ออกงาน
	$\overline{X}$	2.98	2.85	2.87
การขอเบิกสิทธิประโยชน์	2.98	-	0.13*	0.11*
			(0.000)	(0.001)
การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.85		-	-0.02
				(0.614)
การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	2.87			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขอเบิกสิทธิประโยชน์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการการขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39 และการชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13 และ 0.11 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 49 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ

ประเภทบริการที่มาใช้บริการ		การขอเบิกสิทธิประโยชน์	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า– ออกงาน
	$\overline{X}$	3.02	2.95	2.95
การขอเบิกสิทธิประโยชน์	3.02	-	0.06*	0.07*
			(0.019)	(0.005)
การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.96		-	0.01
				(0.579)
การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	2.95			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขอเบิกสิทธิประโยชน์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนมากกว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการการขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39 และการชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.06 และ 0.07 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 50 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ

ประเภทบริการที่มาใช้บริการ		การขอเบิกสิทธิประโยชน์	การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า– ออกงาน
	$\overline{X}$	3.02	2.95	2.95
การขอเบิกสิทธิประโยชน์	3.02	-	0.14*	0.01
			(0.002)	(0.738)
การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39	2.88		-	-0.13*
				(0.021)
การชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน	3.01			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขอเบิกสิทธิประโยชน์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการการขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14

ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการชำระเงินสมทบ/การขอรับเงินสมทบคืน/แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า – ออกงาน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการการขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพกาบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 51 แสดงความแตกต่างของผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	8.30 – 10.30	2.95	0.30	5.465*	0.005
	10.31 – 12.30	2.30	0.21		
	12.31 – 16.30	2.88	0.36		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	8.30 – 10.30	2.89	0.30	2.599	0.076
	10.31 – 12.30	2.95	0.21		
	12.31 – 16.30	2.88	0.34		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	8.30 – 10.30	2.97	0.20	2.125	0.121
	10.31 – 12.30	3.00	0.19		
	12.31 – 16.30	2.97	0.17		
ด้านการให้ความมั่นใจ	8.30 – 10.30	2.92	0.22	0.936	0.393
	10.31 – 12.30	2.96	0.25		
	12.31 – 16.30	2.94	0.28		
ด้านการเอาใจใส่	8.30 – 10.30	2.93	0.38	1.480	0.229
	10.31 – 12.30	3.01	0.39		
	12.31 – 16.30	3.00	0.45		
การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	8.30 – 10.30	2.93	0.20	3.628*	0.027
	10.31 – 12.30	2.98	0.16		
	12.31 – 16.30	2.93	0.23		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัด

ชลบุรีโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.076 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.121 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.393 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลา ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.229 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลา ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่าช่วงเวลาที่มาใช้บริการคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบต่อไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 52 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		8.30 – 10.30	10.31 – 12.30	12.31 – 16.30
	$\overline{X}$	2.93	2.98	2.93
ตั้งแต่ 8.30 – 10.30	2.93	-	-0.05*	0.00
			(0.017)	(0.982)
ตั้งแต่ 10.31 – 12.30	2.98		-	0.05*
				(0.050)
ตั้งแต่ 12.31 – 16.30	2.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลา 10.30 – 12.30 น. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลา 8.30 – 10.30 น. และ 12.31 – 16.30 น. โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 53 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		8.30 – 10.30	10.31 – 12.30	12.31 – 16.30
	$\overline{X}$	2.95	2.30	2.88
ตั้งแต่ 8.30 – 10.30	2.95	-	0.65	0.07
			(0.141)	(0.055)
ตั้งแต่ 10.31 – 12.30	2.30		-	-0.58*
				(0.001)
ตั้งแต่ 12.31 – 16.30	2.88			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 53 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลา 12.31 – 16.30 น. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลา 10.31 – 12.30 น. โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

H_o :ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุด จากการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพกาบริการ ไม่แตกต่างกัน

H_a :ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุด จากการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพกาบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 54 แสดงความแตกต่างของผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ปัญหาที่พบมากที่สุด จากการใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	2.97	0.23	1.769	0.172
	สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	2.99	0.32		
	จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.93	0.28		
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	2.95	0.21	6.372*	0.002
	สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	2.95	0.17		
	จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.85	0.38		
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	2.98	0.17	0.938	0.392
	สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	3.01	0.21		
	จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.98	0.20		
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	2.96	0.24	2.975	0.052
	สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	2.97	0.25		
	จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.90	0.25		

ตาราง 54 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ	ปัญหาที่พบมากที่สุด จากการใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	F	p
ด้านการเอาใจใส่	ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	3.03	0.40	3.388*	0.035
	สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	2.99	0.38		
	จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอ ต่อความต้องการ	2.91	0.40		
การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	2.98	0.16	5.779*	0.003
	สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาด จิตสำนึกในการให้บริการ/ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	2.98	0.16		
	จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.91	0.24		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 54 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ พบว่า การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.172 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนมีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.392 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_o) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_o) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบต่อไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 55 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ

ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ		ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ
	$\overline{X}$	2.98	2.98	2.91
ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	2.98	-	0.00 (0.799)	0.07* (0.003)
สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	2.98		-	0.07* (0.004)
จำนวนพนักงานน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.91			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 55 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่พบปัญหาจากระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า และสถานที่เล็ก คับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม มากกว่า ผู้ประกันตนที่พบปัญหาจากจำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.07 และ 0.07 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 56 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ

ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ		ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ
	$\overline{X}$	2.95	2.95	2.85
ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	2.95	-	0.00 (0.846)	0.10* (0.002)
สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	2.95		-	0.10* (0.003)
จำนวนพนักงานน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.85			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 56 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่พบปัญหาจากระบบการทำงานซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า และสถานที่เล็ก คับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากกว่า ผู้ประกันตน ที่พบปัญหาจากจำนวนพนักงานน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10 และ 0.10 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 57 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ

ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ		ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ
	$\overline{X}$	3.03	2.99	2.91
ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า	3.03	-	0.04 (0.452)	0.12* (0.010)
สถานที่เล็กคับแคบ/พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ/พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	2.99		-	0.08 (0.114)
จำนวนพนักงานน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.91			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน โดย

ผู้ประกันตนที่พบปัญหาจากระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่พบปัญหาจากจำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งวิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่

3. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการติดต่อ

4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน

5. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีในมุมมองของผู้ประกันตน

2. เพื่อช่วยให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ชลบุรี เข้าใจถึงความคาดหวังและความรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ รวมทั้งทราบถึงคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ประกันตน

3. ข้อมูลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ให้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานในการทำวิจัย

1. ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

2. ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

3. ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

4. ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

5. ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

6. ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

7. ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

8. ผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 270,993 คน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในกาวิจัย คือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 399 คน โดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 26) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95 % ความผิดพลาดไม่เกิน 5 %

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือใช้ในการวิจัย

ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บ

ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 399 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากสถานที่ ที่ต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง พร้อมอธิบายวิธีการตอบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรม และปัญหาการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในด้านต่างๆ จำนวน 26 ข้อ ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

กรณีที่เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้จริง ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จะมีค่าคะแนนมาตรวัด ดังนี้

ระดับของความคาดหวัง

ระดับความคาดหวังมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความคาดหวังมาก	4	คะแนน
ระดับความคาดหวังปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อย	2	คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด	1	คะแนน

ระดับของการรับรู้

ระดับของการรับรู้มากที่สุด	5	คะแนน
ระดับของการรับรู้มาก	4	คะแนน
ระดับของการรับรู้ปานกลาง	3	คะแนน
ระดับของการรับรู้น้อย	2	คะแนน
ระดับของการรับรู้น้อยที่สุด	1	คะแนน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ปัจจัยด้านคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาแล้วนำไปแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกันตนในจังหวัดชลบุรีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449) ค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.829
ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	0.828
ความคาดหวังด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	0.830
ความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจ	0.830
ความคาดหวังด้านการเอาใจใส่	0.828
การรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.835
การรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	0.835
การรับรู้ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน	0.837
การรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจ	0.829
การรับรู้ด้านการเอาใจใส่	0.830

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบด้วย

1. ข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสิ่งพิมพ์เผยแพร่ต่างๆ

2. ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อที่จะสามารถชี้แจงข้อสงสัยของผู้ตอบแบบสอบถามได้ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 ตัวอย่าง

3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการติดต่อ โดยแสดงผลเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน ในด้านความถี่ในการมาติดต่อใช้บริการ มาติดต่อขอรับบริการประเภทใด ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ โดยแสดงผลเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยแสดงผลเป็น ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกันตน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test)

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ประกันตน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ประกันตนที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test)

แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติวิเคราะห์ค่า Paired t-test

สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี สรุปผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อเดือน และสถานภาพการติดต่อ ครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการขอสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 399 คน ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง

31 – 38 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่มาติดต่อในสถานภาพเป็นผู้ประกันตน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ ครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการขอสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 399 คน ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง เป็นการขอเบิกสิทธิประโยชน์ มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 – 12.30 น. ใช้รถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ส่วนตัว ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการเป็นปัญหาระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ในข้อเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน แก่ผู้รับบริการอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ สถานที่จอดรถที่เพียงพอ และสะดวก สถานที่ให้บริการ สะอาดและเป็นระเบียบ การจัดผังของสถานที่บริการ และเส้นทางแสดงทางเดินไปยังจุดบริการ การจัดสถานที่/พื้นที่ และบรรยากาศในการให้บริการสะดวกสบายไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก เอื้ออำนวยในการติดต่อ ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก ในข้อความ

ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน การให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง ความชัดเจนในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างชัดเจน

1.3 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน

ผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า โดยรวมผู้ประกันตน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนอยู่ในระดับมาก ในข้อความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ การติดประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และการพูดจาด้วยถ้อยคำน้ำเสียงสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ

1.5 ด้านการเอาใจใส่

ผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านการเอาใจใส่ พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ในข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตน หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ

การบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ การจัดผังของสถานที่บริการและเส้นทางแสดงทางเดินไปยังจุดบริการ การจัดสถานที่/พื้นที่และบรรยากาศในการให้บริการสะดวก สบายไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก เอื้ออำนวยในการติดต่อสถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบ อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ สถานที่จอดรถที่เพียงพอ และสะดวก

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ บริการอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อความชัดเจนในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน

2.3 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และการพูดจาด้วยถ้อยคำน้ำเสียงสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ

2.5 ด้านการเอาใจใส่

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน ในด้านการเอาใจใส่ พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่

อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตน หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็น

รูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่า การรับรู้ของผู้ประกันตน

2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มากกว่า การรับรู้ของผู้ประกันตน

3. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน

ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า ผู้ประกันตน ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน มากกว่า การรับรู้ของผู้ประกันตน

4. ด้านการให้ความมั่นใจ

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ ของผู้ประกันตน มากกว่า การรับรู้ของผู้ประกันตน

5. ด้านการเอาใจใส่

ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อ

คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ของผู้ประกันตน มากกว่าการรับรู้ของผู้ประกันตน

สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ประเภทบริการที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

1. ความถี่ในการมาใช้บริการ

การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ประเภทบริการที่มาใช้บริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการประเภทบริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่ผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการช่วงเวลาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการช่วงเวลาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า ผู้ประกันตนที่มีปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

1. การวิเคราะห์ คาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความคาดหวังที่ผู้ประกันตนคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ ภาดา บุญทอง (2550) พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการให้บริการในการเดินทางที่ได้รับจากการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ความคาดหวังด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความคาดหวังด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ความคาดหวังด้านความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ อาจเป็นผลมาจาก ที่สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการการแก่ผู้ประกันตน ในการให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ต่างๆ แก่ผู้ประกันตน 7 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างงาน ทำให้ผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ พาราสุระมาน และคณะ (Parasuraman et al. 1990) ที่พบว่า การบริการที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ การผลิต และการบริโภค เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน และคุณภาพไม่แน่นอน ซึ่งจากลักษณะของงานบริการดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถพิจารณาคุณภาพบริการได้ล่วงหน้าก่อนบริโภค เหมือนผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนที่ผู้ใช้บริการสามารถเห็นและเลือกก่อนตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงให้ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เป็นตัวพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งในที่นี้อาจเกิดจากการที่เคยเข้ามารับบริการมาก่อน จากคำบอกเล่าปากต่อปากของเพื่อนร่วมงานที่เคยมาใช้บริการ

และความต้องการหรือความจำเป็นส่วนตัว ซึ่งมากน้อยตามแต่ละบุคคลส่วนความคาดหวังที่ผู้ประกันตน

2. การวิเคราะห์การรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน พบว่า การรับรู้ที่ผู้ประกันตนรับรู้น้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัย ผู้ประกันตนที่มารับบริการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาดา บุญทอง (2550) พบว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการในการให้บริการในการเดินทางที่ได้รับจากการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีระดับการรับรู้จริงมาก ได้แก่ การรับรู้จริงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ การรับรู้ด้านความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งพบว่า การรับรู้ของผู้มาใช้บริการมีการรับรู้น้อยกว่าความคาดหวัง เนื่องจากเมื่อผู้ประกันตน มาใช้บริการแล้ว พบว่า ระบบ และขั้นตอนการบริการค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจได้ยาก ประกอบกับขาดการชี้แจง อธิบาย แนะนำ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง มีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ น้อย และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ จึงส่งผลให้ผู้ประกันตนมีการรับรู้คุณภาพบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 38 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า รายได้สุทธิต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท สถานภาพการติดต่อเป็นผู้ประกันตน ซึ่งจากผลการวิจัยผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี เป็นผู้ประกันตนเพศหญิง ที่อยู่ในช่วงวัยที่กำลังสร้างครอบครัว และเป็นผู้ประกันตนที่ได้รับรายได้น้อย แต่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จึงทำให้ผู้ประกันตนคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่ตนจะได้รับมากกว่า กลุ่มผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด และผู้ประกันตนที่มีรายได้สูง

4. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง ประเภทบริการที่มาใช้บริการขอเบิกสิทธิประโยชน์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 10.31 – 12.30 น. พาหนะที่ใช้ในการบริการรถจักรยานยนต์/รถยนต์ส่วนตัว ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า จากผลการวิจัยผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความถี่ในการมาใช้บริการน้อยครั้งต่อปี และมาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31 – 12.30 น. เนื่องจากสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ได้ให้บริการในช่วงพักเที่ยง และเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ซึ่งทำงานในสถานประกอบการ จึงไม่สะดวกที่จะมาใช้บริการในช่วงเวลาอื่นได้ และสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ไม่เปิดให้บริการในวันเสาร์ และอาทิตย์ ทำให้ผู้ประกันตนมาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวจำนวนมาก ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการมาใช้บริการ ที่ระบบการให้บริการที่ซับซ้อน

ทำให้เกิดความล่าช้า เนื่องจากสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี เป็นระบบการทำงานแบบราชการ ซึ่งมีหลายลำดับขั้นตอนการทำงาน และสายการบังคับบัญชา ประกอบกับเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ และมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอให้บริการ ส่งผลให้เมื่อผู้ประกันตนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย และเกิดความล่าช้า

5. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน ของผู้ประกันตน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณี วรานุกูลศักดิ์ (2546) อธิบายได้ว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ ซึ่งจากการที่ผู้ประกันตนมาเบิกสิทธิประโยชน์เองนั้น ทำให้ผู้ประกันตนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยงายรัฐบาลที่ให้บริการแก่ผู้ประกันตนที่ถูกหักเงินนำส่งประกันสังคม เพื่อประกันสิทธิประโยชน์ทดแทนต่างๆ ที่จะได้รับใน 7 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ เสียชีวิต สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างงาน ทำให้ผู้ประกันตนมีความคาดหวังในการให้บริการไว้ค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับหน่วยรัฐบาลอื่นๆ ที่ให้บริการ แต่เมื่อผู้ประกันตน มาติดต่อใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก และเกิดความล่าช้าในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้ประกันตนมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าความคาดหวังที่ผู้ประกันตนคาดหวัง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ตลอดจนความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ประกันตนที่มารับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ แสดงว่า ผู้ประกันตนยังไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับวางแผนการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวัง เพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจ และความประทับใจในบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน และด้านการเอาใจใส่ ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการสร้างเกณฑ์กำหนดคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี เพื่อให้ตอบสนองความคาดหวัง

ของผู้ประกันตน และประเมินผลเป็นระยะ เพื่อดูการพัฒนา และประเมินผลความก้าวหน้าต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคาดหวังในข้อเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ควรมีการพัฒนาและจัดให้มีการแจกเอกสาร ติดป้ายประกาศ และประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกันตน

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคาดหวังในข้อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีควรมีการพัฒนาและอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้สามารถอธิบาย และชี้แจงให้ผู้ประกันตนได้เข้าใจ และทราบรายละเอียด ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน

ด้านการให้ความมั่นใจ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความคาดหวังในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความชำนาญในการทำงาน โดยการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความคาดหวังในข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ดังนั้นควรมีการวางแผนระบบ และขั้นตอนการทำงานให้สั้น ชัดเจน และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการเอาใจใส่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความคาดหวังในข้อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตน ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการปลูกฝังด้านการบริการให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึก และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตนเป็นหลัก ทำให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี และสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันได้อย่างรวดเร็ว และควรมีการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างชัดเจนครบถ้วน ถูกต้อง โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่ออธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ

2.2 ควรมี การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง โดยมีการพัฒนาระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน และควรมีการจัดทำระบบบัตรคิวให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจในการบริการ และได้รับคุณภาพการบริการที่ดีที่สุด

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ มีมากกว่าการรับรู้ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้ประกันตน ยังมีความไม่พึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ดังนั้น ผู้บริหารต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และเร่งด่วน เพื่อให้ผู้ประกันตนรู้ที่มากกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

4. ผู้บริหารควรเห็นความสำคัญ และให้การสนับสนุนในการอบรมพฤติกรรม การบริการสู่ความเป็นเลิศในบุคลากรทุกระดับ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการบริการ และพัฒนางานบริการ ทำให้ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกันตน และทำให้ผู้ประกันตนสามารถรับรู้ในคุณภาพการบริการได้มากยิ่งขึ้น

5. สำนักงานประกันสังคมควรมีการวางแผน และพัฒนาระบบการทำงานให้มีความซับซ้อนน้อยลง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ โดยควรมีการกำหนดแนวการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และครบถ้วน พนักงานสามารถเข้าใจได้ง่าย และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ประกันตนได้รับการบริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว

6. สำหรับในการทำธุรกิจบริการนั้น แม้จะเป็นองค์กรภาครัฐ ซึ่งเสมือนไม่มีคู่แข่งขัน แต่คุณภาพการบริการก็ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน ดังนั้น สำนักงานประกันสังคม จึงควรรักษามาตรฐานการให้บริการให้เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง และก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ระดับที่สูงยิ่งขึ้น ตลอดจนควรมุ่งพัฒนาคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับมาก และระดับมากที่สุดให้ได้ในอนาคต โดยลดขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการ ตลอดจนอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในด้านการให้บริการ โดยบริการด้วยรอยยิ้ม มิตรภาพ และด้วยความสุภาพ รวมทั้ง ควรปรับสถานที่ให้สะดวก สบาย และกว้างขวาง เพียงพอกับผู้ใช้บริการในแต่ละวัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพถึงความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับในระบบประกันสังคม โดยสุ่มสัมภาษณ์เจาะจงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตนในสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อสำนักงานประกันสังคมจะได้ข้อมูลในเชิงลึก สามารถนำมากำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

3. ควรศึกษาประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกียรติพงษ์ วาณิชย์บัญชา. (2546). *ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) : กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). *คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด*. จุฬาลงกรณ์เวชสาร.

เต็มดาว เจริญสุข. (2532). *การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับตามความเป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ทองหล่อ เดชไทย. (2540). *หลักการบริหารงานสาธารณสุข*. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการ สาธารณสุขอาเซียน.

บรรยงค์ โตจินดา. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รวมสาส์น.

พรรณี วรานุกูลศักดิ์. (2546). *ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชวิถี*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เพชรรัตน์ นรเดชานนท์. (2549). *ภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคมในมุมมองของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี*. การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มัลลิการ บุนนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัชจุฑาภัทร์ ปรัชญาวัฒนะกุล. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

วันเพ็ญ สวนสีดา. (2545). *ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ ศึกษากรณีโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *การบริหารการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพฯ: บริษัทวิสิทธิ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด

สกาวดี ดวงเด่น. (2539). *การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร

สมชาติ กิจยรรยงค์. (2543). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Collins, Cobuild. (1995, 1997). *Collins Cobuild English Dictionary*. England: Harper Collins Publishers.

Dember, W. N. ; &Joels, W. (1977). *Psychology of Perception*. London: Holf Rinchart and Winston.

Edigio, F.D. (1990). *The Sevice Era : Leadership in a Global Environment*. Cambridge, MA: Productivity Bren.

Garrison , V. C. ,& Magoon, R. (1972). *Education psychology Columbus*. Ohio: Cherles E. Merrill.

Hartung, Joachim. (2001, May). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed Trials With Normally Distributed Responses. Sankhya: *The Indian Journal of Statistics*. 63: 298 – 310.

Keppel, Geoffrey. (1982). *Design and Analysis A Researcher's Handbook*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. Millennium ed. New Jersey: Prentice Hall.

Michael, J. Etzel ; Bruce, J. Walker ; & William J. Stanton. (1997). *Marketing Rev ed. of Fundamentals of Marketing*. New York : McGraw-Hill.

Parasuraman, A. ; Zeithaml, V. ; & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.

Schiffman ; & Kanuk. (2000). *Customer Behavior – Psychological Aspects*. New Jersey: Prentice-Hall International

Tenner ; & De Tero. (1992). *Total Quality Management : Three Step to Continuous*. Improvement. Reading. M.A.: Addison-Wesley.

Vroom. (1970). *Industrial Social Psychology : Management and Motivation*. New York: McGraw-Hill Book Company.

.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี”

เรียนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโทโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการ ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการประมวลผลงานวิทยานิพนธ์ในหัวข้อดังกล่าว โดยข้อมูลของท่านจะถือว่าเป็นความลับ ผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาตอบตามความเห็นที่เป็นจริงของท่าน และขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อที่ต้องการตอบ
3. โปรดตอบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์
4. โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ตั้งแต่ 15 – 22 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 23 – 30 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 31 – 38 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 39 – 46 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 47 – 54 ปี
- ☐ ตั้งแต่ มากกว่า 54 ปี

3. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
- ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน
- ☐ หม้าย/หย่าร้าง
- ☐ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ประถมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้สุทธิ/ต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท
- ☐ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท
- ☐ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท
- ☐ ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพการติดต่อ

- ☐ ผู้ประกันตน
- ☐ เจ้าของสถานประกอบการ
- ☐ ผู้แทนเจ้าของสถานประกอบการ
- ☐ คู่สมรส/ญาติผู้ประกันตน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

1. ความถี่ในการมาติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีกี่ครั้งต่อปี

- ☐ ตั้งแต่ 1 – 2 ครั้ง
- ☐ ตั้งแต่ 3 – 4 ครั้ง
- ☐ ตั้งแต่ 5 – 6 ครั้ง
- ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

2. ท่านมาติดต่อใช้บริการประเภทใดที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

- ☐ การขอเบิกสิทธิประโยชน์
- ☐ การชำระเงินสมทบ
- ☐ การขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ม.39
- ☐ การขอรับเงินสมทบคืน
- ☐ แจ้งชื่อลูกจ้างเข้า - ออกงาน
- ☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

- ☐ ตั้งแต่ 8.30 – 10.30 น.
- ☐ ตั้งแต่ 10.31 – 12.30 น.
- ☐ ตั้งแต่ 12.31 – 14.30 น.
- ☐ ตั้งแต่ 14.31 – 16.30 น.

4. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ

- ☐ รถยนต์ส่วนตัว
- ☐ รถจักรยานยนต์ส่วนตัว
- ☐ นั่งรถโดยสารประจำทาง
- ☐ รถของบริษัท/หจก./ร้าน
- ☐ อื่นๆ (ระบุ) ……..……..

5. ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

- ☐ ระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า
- ☐ สถานที่เล็กคับแคบ
- ☐ จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- ☐ พนังงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการ
- ☐ พนักงานพูดจาไม่สุภาพ
- ☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ที่ตรงความคาดหวังและการรับรู้ของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดย

5	หมายถึง	ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	อยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	อยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	อยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับความคาดหวังของการใช้บริการสำนักงานระกันสังคม จ.ชลบุรี					รายการ	ระดับการรับรู้จริงที่ท่านได้รับการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จ.ชลบุรี				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ										
					1. การจัดสถานที่/พื้นที่ และบรรยากาศในการให้บริการ สะดวกสบายไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก เอื้ออำนวยในการติดต่อ					
					2. การจัดผังของสถานที่บริการและเส้นทางแสดงทางเดินไปยังจุดบริการ					
					3. อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ					
					4. เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ					
					5. สถานที่จอดรถที่เพียงพอ และสะดวก					
					6. ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ					
					7. สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบ					
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ										
					8. ความชัดเจนในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
					9. การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
					10. การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน					
					11. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ					
					12. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					

ระดับความคาดหวังของการใช้บริการสำนักงานระกันสังคม จ.ชลบุรี					รายการ	ระดับการรับรู้จริงที่ท่านได้รับการใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จ.ชลบุรี				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน										
					13. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
					14. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
					15. ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ					
					16. การติดประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
					17. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านการให้ความมั่นใจ										
					18. เจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ					
					19. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและการพูดจาด้วยถ้อยคำน้ำเสียงสุภาพ					
					20. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
					21. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
					22. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี					
ด้านการเอาใจใส่										
					23. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
					24. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					
					25. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี					
					26. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกันตน					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิชา โกมลทัต	กรรมการบริหารหลักสูตรอาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข	กรรมการบริหารหลักสูตรอาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวหทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์
วันเดือนปีเกิด	11 ตุลาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4/58 หมู่ 9 ถนนบรมราชชนนี
	แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการประกันสังคม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 4
	952 อาคารรามาแลนด์ ถนนพระราม 4
	เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (สาขาภาษาธุรกิจ)
	จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ
พ.ศ. 2545	ปริญญาตรี (บริหารงานบุคคล)
	จากมหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2552	ปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ)
	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ