

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ 2. ศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ 3. เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือผู้ใช้บริการ ณ สำนักงาน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และแบบปลายเปิด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาอธิบายลักษณะทั่วไป และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานว่าด้วยความสัมพันธ์ใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ Chi square test ทดสอบ ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณารายด้าน กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุด คืองานบริการด้านเงินสมทบและการตรวจสุขภาพ รองลงมาคืองานบริการด้านการเงินและบัญชี อันดับสุดท้ายคือ งานบริการด้านอาคารสถานที่ ในส่วนการศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ใช้บริการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความสอดคล้องกันทั้งในงานบริการด้านต่าง ๆ ก็คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากให้เหมาะสมมากกว่าเดิม ฉะนั้นสำนักงานจึงควรวางแผนการบริหารจัดการบุคลากรในการให้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป