

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 44 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน และส่วนผู้รับบริการมีการใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับโดยมีอัตราสั้ยไมตรี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วแม่นยำ และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำในทางที่จะเป็นประโยชน์ ด้านการบริการมีความพึงพอใจมาก คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ มีประชาสัมพันธ์ให้ดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายและประกาศให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สม่าเสมอ ด้านสถานที่มีความพึงพอใจมาก คือ อาคารที่ตั้งของสำนักงานมีความมั่นคงแข็งแรง สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งและความสะดวกในการติดต่อ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้มีความพึงพอใจมาก คือ ความทันสมัยของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการ มีการนำเอาเทคโนโลยีและสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ และความเพียงพอของแบบฟอร์มต่าง ๆ

สำหรับปัญหาในการรับบริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีปัญหาน้อย ด้านการดำเนินงานมีปัญหาน้อย ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีปัญหาน้อย ด้านอาคารสถานที่มีปัญหาลดลง คือ สถานที่ค่อนข้างคับแคบ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอ และผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการเตรียมเอกสาร ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน และสร้างจิตสำนึก จิต

วิญญูณบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ควรแสดงแผนผังหรือติดป้ายที่มองเห็น เพิ่มที่นั่งให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ส่วนที่จอดรถควรมีที่บังแดด

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยดำเนินงานด้านสถานที่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยดำเนินงานด้านบริการ, ปัจจัยดำเนินงานด้านสถานที่ และปัจจัยดำเนินงานด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยดำเนินงานด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยดำเนินงานด้านบริการ ปัจจัยดำเนินงานด้านสถานที่ และปัจจัยดำเนินงานด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยดำเนินงานด้านสถานที่

The objectives of this research were to study 1) the satisfaction of people serviced by Social Security Office in Chiang Mai; and 2) their problems and recommendations. The data were collected from those people (400) by means of questionnaires.

It was found that most respondents were females aged between 30-44 years, got married and obtained bachelor's degree. They had worked in the companies and earned a salary between 5,000-10,000 bath per month. In addition, they used the service provided by Social Security Office for the first time.

On the respondents' satisfaction, it was found that there was a high level of satisfaction on official sectors because of accurate services, beneficial suggestions and friendliness of officials. There was also a high level of satisfaction on services concerning servicing all people with the same standard, publicizing accurate legal procedures, and always announcing information. In relation to place, it was found that the respondents had a high level of satisfaction with durable construction, cleanliness, appropriate location, and convenient contact. Furthermore, there was high level of satisfaction with sufficient forms used as well as equipment because of its modernity and high technology.

In relation to service problems, it was found that there was a low level of satisfaction with officials, operation system, and information service. However, there was a medium level of satisfaction with place because of its inappropriate car parking and waiting area. Based on the respondents' suggestions, the document preparation should be publicized and the clear flow charts or signs should be presented. More waiting area and indoor car parking should also be prepared. In addition, the officials should be trained in the following aspects: handing office equipment and having service mind.