

ความพึงพอใจในการใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์
กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศีขรภูมิ

Satisfaction with the Use of Online Social Security Services:

A Case Study of the Surin Provincial Social Security Office, Sikhorphum Branch

พรทิภา หวังสุดดี¹

ปิยะมาศ สีสวัสดิ์วิวัฒน์ชัย²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศีขรภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์ (2) ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกันตน และประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศีขรภูมิ รวมถึงผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33, 39 และ 40 โดยส่วนใหญ่รู้จักการบริการงานประกันสังคมผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม เครื่องมือที่ใช้ในการเข้ารับบริการ ส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต และใช้บริการด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ประเภทบริการที่ใช้มากที่สุดคือ การเบิกเงิน (เบิกสิทธิประโยชน์) ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล รองลงมาคือ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านคุณภาพของระบบออนไลน์ ขณะที่ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับ “พอใจ” และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์มากขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะที่สำคัญจากผู้รับบริการ ได้แก่ ความต้องการให้สำนักงาน
ประกันสังคมปรับปรุงข้อมูลในระบบออนไลน์ให้มีความทันสมัย ถูกต้อง เข้าใจง่าย และเพิ่มการ
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและช่องทางการให้บริการอย่างทั่วถึง ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้
เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลของสำนักงาน
ประกันสังคม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ
อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ระบบบริการออนไลน์, ประกันสังคม, คุณภาพการบริการ,
สำนักงานประกันสังคม

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษา ตรี, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

Pornnipa Wangsuddee¹

Piyamas Suesawadwanit²

The study entitled *Satisfaction with the Use of Online Social Security Services: A Case Study of the Surin Provincial Social Security Office, Sikhoraphum Branch* aimed to (1) examine the level of service users' satisfaction with online social security services, (2) investigate service quality factors affecting users' satisfaction, and (3) identify problems, obstacles, and recommendations regarding the use of online services in order to provide guidelines for improving and enhancing the efficiency of service delivery by the Social Security Office.

This research employed a survey research design. The sample consisted of employers, insured persons, and members of the public who received services at the Surin Provincial Social Security Office, Sikhoraphum Branch, as well as those who accessed services through online channels. A total of 400 respondents were selected using convenience sampling. Data were collected using a questionnaire comprising personal information, levels of satisfaction with service use, and open-ended questions for additional suggestions. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, were used for data analysis.

The findings revealed that the majority of respondents were female, aged between 36 and 45 years, held a bachelor's degree, and were insured persons under Sections 33, 39, and 40 of the Social Security Act. Most respondents became aware of online social security services through the Social Security Office website. Mobile phones or tablets were the primary devices used to access the services, and most users completed transactions independently via the online system. The most frequently used service was the submission of benefit claims. Overall, the quality of online services was rated at the "agree" level, with data security receiving the highest mean score, followed by ease of use and system quality. Overall user satisfaction was rated at the "satisfied" level, and most respondents expressed a strong intention to increase their use of online social security services in the future.

Key recommendations from service users included improving the online information system to ensure that information is up-to-date, accurate, and easy to understand, as well as enhancing public relations and communication regarding service

information and access channels. The results of this study can serve as useful information for planning and improving the quality of digital services provided by the Social Security Office, ensuring alignment with users' needs and fostering sustainable user satisfaction.

Keywords: satisfaction, online services, social security, service quality,
Social Security Office

¹Master's degree student, Business Administration, Program, Management Department
Ramkhamhaeng University.

²Advusor Dr. Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University.

บทนำ

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างหลักประกัน และความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตน มีภารกิจหลัก คือการบริหารจัดการกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้ประกันตน นายจ้าง และประชาชน ผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการที่สูง มีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ อีกทั้งเพื่อความสอดคล้องตามวิสัยทัศน์ (Vision) และแผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสร้างการให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน (Modernized services) “การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย” ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้นำระบบบริการออนไลน์มาใช้ในการให้บริการงานประกันสังคม เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงาน ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศีขรภูมิ จึงมุ่งสำรวจความพึงพอใจ และศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการที่ผู้บริการได้รับ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการระบบออนไลน์ งานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศีขรภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานประกันสังคมระบบออนไลน์ กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศีขรภูมิ
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์ สำหรับนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

คำถาม/สมมติฐานงานวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการระบบออนไลน์งานประกันสังคม ในภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ประเภทผู้รับบริการ) มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการงานประกันสังคมหรือไม่
3. ปัจจัยคุณภาพการบริการเรื่องใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการใช้บริการระบบออนไลน์งานประกันสังคมมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร: นายจ้าง ผู้ประกันตน ผู้รับบริการ ประชาชน ที่เข้ารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศีขรภูมิ และผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์
2. กลุ่มตัวอย่าง นายจ้าง ผู้ประกันตน ผู้รับบริการ ประชาชน ที่เข้ารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศีขรภูมิ และผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 400 คน (การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก)
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL
 - 1) ด้านคุณภาพของระบบ
 - 2) ความเสถียร, ความเร็วในการตอบสนอง, การออกแบบที่ใช้งานง่าย
 - 3) ด้านคุณภาพของข้อมูล
 - 4) ความถูกต้อง, ความครบถ้วน, ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล
 - 5) ด้านคุณภาพการบริการ
 - 6) การตอบสนองของเจ้าหน้าที่, ความช่วยเหลือและสนับสนุน
 - 7) ด้านความง่ายในการใช้งาน
 - 8) ความสะดวกในการเข้าถึง, ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน
 - 9) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล
 - 10) ความเชื่อมั่นในมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
4. ขอบเขตด้านพื้นที่: ไม่ได้กำหนด (ผู้รับบริการสามารถใช้ระบบทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่บริการ)
5. ขอบเขตด้านระยะเวลา: เดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี (สมิต สัจฉกร, 2548; ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) โดยมีองค์ประกอบสำคัญคือความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด (Hospitality) เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้รับบริการ (นิคม จารุมณี, 2536; เวคิน นพนิศย์, 2541)

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality): ในยุคดิจิทัล การบริการ ถูกพัฒนาสู่รูปแบบ e-Service ซึ่งเป็นการส่งมอบบริการผ่านเครือข่ายซอฟต์แวร์หรืออัลกอริทึม (Algorithm) เช่น แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ (กมลวรรณ สัมพันธ์กุล, 2563) คุณภาพการบริการ ในมิตินี้ถูกประเมินจากความแตกต่างระหว่าง "การรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง" กับ "ความคาดหวัง" (Parasuraman et al., 1985) หากระบบสามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการ ปราศจากข้อผิดพลาด และสร้างคุณค่าให้ผู้ใช้รู้สึกคุ้มค่า จะนำไปสู่ความภักดีและการใช้งานซ้ำ (อัครเดช ปิ่นสุข, 2557; DeLone & McLean, 2003)

คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการทางด้านคุณภาพของการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลทำให้มีการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ ซึ่งประกอบไปด้วย ความคาดหวังระดับการให้บริการ การให้อำนาจ และการลดความกังวล (DeLone & McLean, 2003) นอกจากนี้ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ยังเป็นการสร้างคุณค่าในการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดความภักดี ซึ่งความประทับใจนั้นเกิดจากการใช้บริการในครั้งแรก (Brown & Bitner, 2007)

2. ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

การที่บุคคลจะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีใหม่นั้น ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางจิตวิทยา และปัจจัยเกื้อหนุน โดยมีทฤษฎีหลักที่เกี่ยวข้องดังนี้:

2.1 กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Rogers, 2003): ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นรับรู้ 2) ขั้นสนใจ 3) ขั้นประเมินผล 4) ขั้นทดลอง และ 5) ขั้นยอมรับปฏิบัติ ซึ่งเป็นจุดที่พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร

2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM): Davis (1985) เสนอว่าปัจจัยหลัก 2 ประการที่กำหนดการใช้งานจริง คือ:

- 1) การรับรู้ประโยชน์ คือ ความเชื่อว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- 2) การรับรู้ความง่าย คือ ความเชื่อว่าระบบสามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามสูง

การขยายตัวสู่ TAM2 และ TAM3: มีการเพิ่มปัจจัยด้านสังคม (Subjective Norm), ภาพลักษณ์ (Image), ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance) และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น สมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์และความสนุกสนานในการใช้งาน (Venkatesh & Bala, 2008)

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติเชิงบวกที่บุคคลมีต่อกิจกรรมหรือบริการที่ได้รับ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง "ประสบการณ์ที่ได้รับ" กับ "ความคาดหวัง" (ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธุ์ และพยัต วุฒิรงค์, 2547) ความสำคัญของความพึงพอใจในงานบริการ คือเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการเพิ่มผลผลิต สร้างความร่วมมือ และสร้างความผูกพันต่อองค์กร (จิตติภา ขาวอ่อน, 2547)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลวรรณ สัมพันธกุล (2563) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service และสื่อดิจิทัล ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคม พบว่าการให้บริการ e-Service ช่วยอำนวยความสะดวก ให้นายจ้างและผู้ประกันตนเข้าถึงบริการได้ทุกที่ผ่านช่องทาง e-Payment, e-Filing และ e-Receipt อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานเนื่องจากความล่าช้าของระบบ และอุปสรรคในการเข้าถึงเทคโนโลยีในกลุ่มผู้ประกันตนสูงอายุหรือผู้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ ภาษาทางกฎหมายที่ซับซ้อนยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้ยังต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับ

การศึกษาของ ศลิษา โสตสถิต (2562) ที่พบว่าสื่อดิจิทัลหลักที่เข้าถึงผู้ประกันตนได้ดีที่สุดคือ Facebook Fanpage เนื่องจากความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารแบบสองทาง

ไพลิน ลิ้มวัฒนกุล (2563) ศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คุณภาพการบริการโมบายแบงก์กิ้ง (MyMo) พบว่าปัจจัย 4 ด้านที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ได้แก่

ความน่าเชื่อถือ: ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล

ความสะดวกสบาย: การทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย

การตอบสนอง: เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด โดยระบบต้องตอบสนองความต้องการได้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง

ความง่ายต่อการใช้งาน: การออกแบบที่ไม่ซับซ้อนทำให้ผู้ใช้เรียนรู้ได้เอง สิ่งที่น่าสนใจคือ "ความปลอดภัย" และ "ประสิทธิภาพ" อาจไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในบางบริบท เนื่องจากผู้ใช้มีความเชื่อมั่นพื้นฐานในระบบธนาคารอยู่แล้ว หรือมองว่าเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ระบบต้องมี (Baseline expectation)

วิไลพร วงษ์อัยรา (2563) ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) พบว่า "การรับรู้ประโยชน์" (Perceived Usefulness) เช่น การประหยัดเวลา และ "การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน" (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ e-Payment ของสำนักงานประกันสังคม สอดคล้องกับงานของ บัญชา พงชานะวงศ์ และคณะ (2567) ที่พบว่า นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย (เช่น ระบบจองคิวออนไลน์) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตบางรักอย่างมีนัยสำคัญ

กฤติมา เสรีรัฐ (2562) และ จินตนา เรื่องเพชร และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2559) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและมาตรฐานการบริการ (SERVQUAL) พบผลการศึกษาที่สอดคล้องกันว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ วุฒิการศึกษา และสถานภาพรายได้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน โดยด้านความเอาใจใส่และความเชื่อถือได้มักมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ปริญา นกแก้ว (2561) ระบุว่าบ่อยครั้งที่ "ความคาดหวัง" ของผู้รับบริการมักสูงกว่า "ความพึงพอใจ" ที่ได้จริงในทุกด้าน ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่น

หฤทัย ภูเสถียร และคณะ (2568) ศึกษาการวิเคราะห์คอมโพสิตเชิงยืนยันของ ความพึงพอใจในการบริการระบบน้ำประปาและการชำระเงินออนไลน์ (อบต.บ้านลำ) พบว่ากลุ่มวัยทำงานมีความตื่นตัวต่อ QR Payment สูง แต่ในพื้นที่ชนบท การสื่อสารแบบดั้งเดิมและการบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ (เช่น ความสุภาพ การตอบข้อร้องเรียน) ยังคงเป็นปัจจัยหลักที่สร้างความพึงพอใจได้มากกว่านวัตกรรมดิจิทัลเพียงอย่างเดียว งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นความจำเป็นของการออกแบบการบริการแบบเฉพาะกลุ่ม (Segment Service Design) เพื่อตอบโจทย์ผู้ใช้ที่มีความพร้อมทางเทคโนโลยีที่ต่างกัน

บัญชา พงชานะวงศ์ และคณะ (2567) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางรัก พบว่าปัจจัย นวัตกรรมบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่

มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเทคโนโลยี เนื่องจากการนำระบบจอบอออนไลน์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรทั้งเงินและเวลา ผลการทดสอบสมมติฐานยืนยันว่า ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ กระบวนการ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มาลินี และเมาะ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 8 พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง โดยผู้ประกันตนพอใจในด้านสถานที่บริการในระดับมาก (ทำเลเด่นชัด หาความรู้ง่ายจากเอกสารแนะนำ) ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอน การเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง จุดเด่นคือการมีป้ายบอกขั้นตอนชัดเจนและการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง

พิสมัย ยศไตรศรีวิรัตน์ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วัยทำงาน (20-30 ปี) ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริการใน ระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการ ความไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ ความเสมอภาค และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ศลิษา โสตสถิต (2562) ศึกษาแนวทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม พบว่ามี 3 ช่องทางหลักคือ Facebook Fanpage, เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน SSO Connect โดยช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงและสร้างการรับรู้ได้ดีที่สุดคือ Facebook Fanpage เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารข้อมูลสำคัญ 4 เรื่องหลัก ได้แก่ การเก็บเงินสมทบ, การจ่ายสิทธิประโยชน์ 7 กรณี, หน้าที่นายจ้าง และสิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง

5.กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของผู้รับบริการ (ขอรับบริการในฐานะ)

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพของระบบออนไลน์ 2) ด้านคุณภาพของข้อมูลในระบบออนไลน์ 3) ด้านคุณภาพการบริการ 4) ด้านความง่ายในการใช้งาน 5) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล และความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการงานประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศิขรภูมิ และผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย นายจ้าง ผู้ประกันตน และประชาชนที่รับบริการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป/ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการออนไลน์/ พฤติกรรมการใช้งาน

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการ/ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการ/ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ: คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากการสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎี โดยผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ด้านเนื้อหาและการใช้ภาษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปจัดทำแบบสอบถามออนไลน์และออฟไลน์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลผ่าน 3 ช่องทางหลัก ได้แก่ 1) เว็บไซต์สำนักงาน 2) กลุ่มไลน์ผู้ให้บริการงานประกันสังคม และ 3) พื้นที่ให้บริการ ณ สำนักงานฯ สาขาศรีนครินทร์ แล้วตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (PASW Statistics 18) โดยใช้สถิติดังนี้:

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics): ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป และค่าเฉลี่ย (Mean) พร้อมส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพและความพึงพอใจ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics): การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

3. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis): สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยใช้การสังเคราะห์และแจกแจงความถี่

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศรีนครินทร์ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33, 39 หรือ 40

2. พฤติกรรมการใช้บริการ ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม เข้าใช้งานด้วยตนเองผ่านสมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต และประเภทบริการที่มีการใช้งานสูงสุดคือ การเบิกสิทธิประโยชน์ต่างๆ

3. คุณภาพการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ "เห็นด้วย" (ระดับมาก) โดยมีรายละเอียดรายด้านดังนี้

3.1. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีระดับความคิดเห็นสูงสุด โดยผู้ใช้งานเชื่อมั่นในความถูกต้องของการประมวลผลและการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล

3.2. ด้านความง่ายในการใช้งาน ระบบช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ได้มากที่สุด สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา

3.3. ด้านคุณภาพของระบบ: ระบบมีความเสถียรและเข้าถึงได้ตลอดเวลา มีการแสดงผลที่รวดเร็ว

3.4. ด้านคุณภาพข้อมูล: ข้อมูลมีรายละเอียดครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน (Updated)

3.5. ด้านคุณภาพการบริการ: มีบริการที่ครอบคลุมความต้องการ และเจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

4. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ "พอใจ" โดยมีแนวโน้มความต้องการใช้งานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในภาพรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

6.1 ด้านข้อมูล ผู้ใช้ต้องการให้มีการปรับปรุง (Update) ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

6.2 ด้านนโยบายพัฒนา ควรเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและช่องทางการรับรู้ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างมากขึ้น

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุรินทร์ สาขาศีขรภูมิ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "เห็นด้วย (ระดับมาก)" และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "พอใจ" สอดคล้องคุณภาพการให้บริการออนไลน์และความพึงพอใจในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า กับงานวิจัยของ กฤติมา เสรีรัฐ (2562) และ พิสมัย ยศไตรศรีวิรัตน์ (2553) ที่พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากระบบ e-Service ได้รับการออกแบบให้ตอบโจทยความต้องการพื้นฐาน โดยเฉพาะความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ไพลิน ลิ้มวัฒนกุล (2563) ที่ระบุว่า "ความสะดวกสบาย" และ "การตอบสนอง" เป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนความพึงพอใจในระบบอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอ้างอิง

กมลวรรณ สัมพันธ์กุล. (2563). การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-service : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤติมา เสรีรัฐ. (2562). คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน. การศึกษาระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิตติภา ขาวอ่อน. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

นิคม จารุมณี. (2536). การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์. มาลินี และเมาะ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่องานบริการของ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 8. งานวิจัยสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ (การบัญชี), มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

บัญชา พจชานะวงศ์, สุนิตดา เทศนิยม และณฐนนท ทวีสิน และบรรณพงศ์ วงษ์สวัสดิ์. (2567). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา. 6 (2). 236. พิสมัย ยศไทรศรีวิรัตน์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงาน

ประกันสังคมจังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี.

ไพลิน ลัมวัฒกุล. (2563). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงกิ้ง [MyMo] ของธนาคารออมสิน. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น.

วิทยา ด่านดำรงกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ : The heart of service.. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิไลพร วงษ์อัยรา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินกองทุน ประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม. สารนิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

เวคิน นพินิตย์. (2541). สร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยบริการศิลป์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : The Professional Associates of Thailand.

ศลิษา โสจดสถิต. (2562). แนวทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ศิริพงศ์ พงุทธิพันธุ์ และพยัต วุฒิมรงค์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค. จุฬาลงกรณ์วารสาร. 16 (65), 54-79.

สมชาติ กิจบรรจง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.

หฤทัย ภูเสถียร, สิรินพร ยืนสุข, และฉัตรชนก กระจับนาค. (2568). การวิเคราะห์คอมโพสิตเชิงยืนยันของความพึงพอใจในการบริการระบบน้ำประปาและการชำระเงินออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำ จังหวัดสระบุรี. *วิทยาการจัดการ วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 6 (1). 1-2.

อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2002). SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing : critical concepts*, 64 (1), 12-40.