

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัล
ผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคม
อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*

GUIDELINES FOR IMPROVING THE QUALITY OF DIGITAL SERVICE DELIVERY
THROUGH THE SOCIAL SECURITY APPLICATION (SSO PLUS)
OF THE SOCIAL SECURITY OFFICE, KUI BURI DISTRICT,
PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE.

ญาณิศา ตั้งธรรม

Yanisa Tangtham

วลัยพร ชินศรี

Walaiporn Chinnasri

คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย

Faculty of Public Administration and Social Sciences, Stamford International University, Thailand

E-mail: Yanisajoy0727@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัล และ 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่เคยใช้แอปพลิเคชัน SSO Plus อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 384 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และคัดเลือกด้วยวิธีการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 2) ประชาชนที่มี

* Received 16 July 2026; Revised 3 August 2026; Accepted 14 August 2026



อายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน 3) การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นต่อระบบ และบรรทัดฐานทางสังคม มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนทัศนคติต่อการใช้งานไม่มีอิทธิพล และ 4) แนวทางการพัฒนาควรมุ่งพัฒนาระบบให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย ใช้งานง่าย และรองรับผู้ใช้ทุกกลุ่ม โดยสังเคราะห์เป็น SSO Plus Digital Service Quality Development Model (SSO-DSQ Development Model) เพื่อใช้เป็นแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, แอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus), ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

This mixed methods research aimed to: (1) examine the level of digital service quality of the Social Security application (SSO Plus) at the Kui Buri District Social Security Office, Prachuap Khiri Khan Province; (2) compare users' opinions on digital service quality according to personal characteristics; (3) investigate the influence of technology acceptance factors on digital service quality; and (4) propose guidelines for improving the digital service quality of the SSO Plus application. The quantitative sample consisted of 384 insured persons under Section 39 who had used the SSO Plus application at least once. The sample size was determined using Cochran's (1977) formula at a 0.05 level of error, and participants were selected using convenience sampling. The qualitative data were collected from eight key informants selected through purposive sampling. The research instruments included a questionnaire and a semi-structured interview. Quantitative data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, independent t-test, One-way ANOVA, and multiple regression analysis, while qualitative data were analyzed using content analysis. The research findings revealed that: (1) the overall digital service quality of the SSO Plus application was at a high level, with reliability receiving the highest mean score; (2) respondents with different ages and educational levels had significantly different opinions toward digital service quality at the 0.05 level, whereas no significant differences were found regarding gender, marital status, occupation, and monthly income; (3) perceived usefulness, perceived ease of use, trust in the system, and social influence significantly influenced digital service quality, while attitude toward use showed no significant influence; and (4) the development guidelines emphasize improving system accuracy, speed, security, ease of use, and accessibility for all user groups. The findings were synthesized into the SSO Plus Digital Service Quality Development



Model (SSO-DSQ Development Model) as a new body of knowledge for enhancing digital public service quality.

Keywords: Service Quality, Social Security Application (SSO Plus), Technology Acceptance

บทนำ

การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นนโยบายสำคัญของหลายประเทศในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐให้มีความโปร่งใส เข้าถึงได้ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยองค์การสหประชาชาติรายงานว่าประเทศที่มีการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างต่อเนื่องสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและลดข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการของประชาชนได้อย่างมีนัยสำคัญ (United Nations, (2024)) สำหรับประเทศไทย รัฐบาลได้ผลักดันการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลผ่านพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 เพื่อยกระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และปลอดภัย (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2562) หนึ่งในหน่วยงานที่มีการพัฒนาบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง คือ สำนักงานประกันสังคม ซึ่งได้พัฒนาแอปพลิเคชัน SSO Plus เพื่อเป็นช่องทางหลักในการให้บริการผู้ประกันตน โดยเพิ่มฟังก์ชันการตรวจสอบสิทธิ การยื่นคำร้อง และการติดตามข้อมูลผ่านระบบดิจิทัล (สำนักงานประกันสังคม, 2567) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบดิจิทัลให้เกิดประสิทธิผลไม่ได้ขึ้นอยู่กับการพัฒนาเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้รับรู้ (Davis, (1989); Parasuraman et al., (1988))

การพัฒนาระบบประกันสังคมในรูปแบบดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน โดยสำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาแอปพลิเคชัน SSO Plus เพื่อใช้เป็นแพลตฟอร์มหลักในการให้บริการแทน SSO Connect ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2567 โดยเพิ่มฟังก์ชันด้านการตรวจสอบสิทธิ การยื่นคำร้อง การติดตามข้อมูล และการเชื่อมโยงบริการไว้ในระบบเดียว เพื่อเพิ่มความสะดวก ความปลอดภัย และประสิทธิภาพในการให้บริการ (สำนักงานประกันสังคม, 2567) อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบใหม่จะสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด จำเป็นต้องได้รับการประเมินจากประสบการณ์การใช้งานของผู้รับบริการในบริบทพื้นที่จริง

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีโครงสร้างเศรษฐกิจที่ประกอบด้วยภาคบริการ ภาคเกษตรกรรม และภาคอุตสาหกรรม ส่งผลให้มีกลุ่มแรงงานที่หลากหลายทั้งในเขตเมืองและพื้นที่กึ่งเมือง-กึ่งชนบท สำนักงานประกันสังคมจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 ผ่านระบบดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและเท่าเทียม (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, (2567); สำนักงานแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, (2567)) อย่างไรก็ตาม การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันยังเผชิญข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความซับซ้อนของขั้นตอนการยืนยันตัวตน ความแตกต่างของทักษะดิจิทัล ความพร้อมของอุปกรณ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างระบบออนไลน์กับการให้บริการของสำนักงาน ซึ่งส่งผลต่อประสบการณ์และคุณภาพการรับบริการของประชาชน (สำนักงานสถิติ

แห่งชาติ, 2567) นอกจากข้อจำกัดด้านการเข้าถึงบริการแล้ว ความพร้อมของบุคลากร การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการดิจิทัล การให้บริการผ่าน SSO Plus จึงต้องอาศัยทั้งระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ การเชื่อมโยงข้อมูลที่ต้อง และการออกแบบบริการที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เพื่อสร้างความไว้วางใจ และส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, (2562); สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, (2567); Davis, (1989); OECD, (2022))

แม้งานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการให้บริการดิจิทัลในหลายบริบท โดยปาลิดา ศิลปขำนาญ (2564) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน SSO Connect ของผู้ประกันตนมาตรา 39 และพบว่าปัจจัยด้านการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขณะที่ภัทราวดี โพธิ์เหาะ และคณะ (2567) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันของเทศบาลนครยะลา และพบว่าคุณภาพระบบมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ส่วนศิริวรรณ พรหมนิม (2567) ศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชัน ThaiD และเสนอว่าการออกแบบระบบและการเข้าถึงบริการมีผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้ อย่างไรก็ตามงานวิจัยดังกล่าวส่วนใหญ่ศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีหรือคุณภาพการให้บริการแยกจากกัน หรือศึกษาระบบดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐประเภทอื่น ขณะที่การศึกษาที่บูรณาการแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) และ SERVQUAL เพื่ออธิบายคุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus ภายหลังการเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานประกันสังคมระดับอำเภอ ยังมีอยู่อย่างจำกัด จึงยังขาดองค์ความรู้เชิงประจักษ์ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการให้บริการดิจิทัลที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่

ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตามลักษณะส่วนบุคคล วิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ และสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัล ผลการวิจัยคาดว่าจะ成为ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับสำนักงานประกันสังคมในการกำหนดแนวทางการให้บริการดิจิทัลทั้งในระดับพื้นที่และระดับนโยบาย ตลอดจนเป็นองค์ความรู้ที่สามารถประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการผ่านระบบดิจิทัลในบริบทที่ใกล้เคียงกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

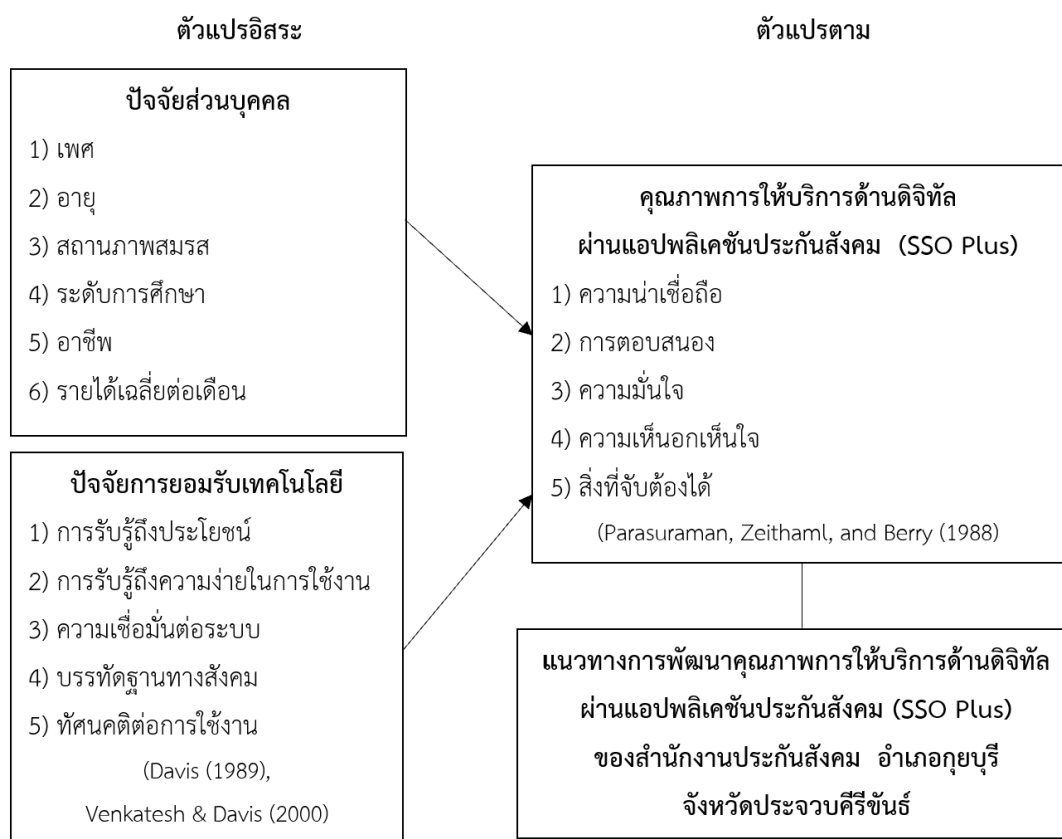


3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้บูรณาการแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) ร่วมกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) เนื่องจากทั้งสองแนวคิดสามารถอธิบายปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีควบคู่กับการประเมินคุณภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม แม้ว่าจะมีแบบจำลอง UTAUT และ DeLone & McLean Information Systems Success Model ที่ใช้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศเช่นเดียวกัน แต่การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นต่อระบบ และบรรทัดฐานทางสังคมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัล จึงเลือกใช้ TAM ร่วมกับ SERVQUAL ซึ่งมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และตัวแปรของการวิจัยมากกว่า สามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้รูปแบบ Concurrent Design ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในช่วงเวลาเดียวกัน และนำผลการวิเคราะห์มาบูรณาการเพื่ออธิบายข้อค้นพบให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่ขึ้นทะเบียนหรือเข้ารับบริการกับสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีสิทธิใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ตามแนวทางของ Cochran (1977) สำหรับประชากรที่ไม่ทราบจำนวนแน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากนั้นคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ประกันตนที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ เคยใช้แอปพลิเคชัน SSO Plus อย่างน้อย 1 ครั้ง

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1 คน นักวิชาการประกันสังคมชำนาญการพิเศษ (ฝ่ายบริการประชาชน) จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน หัวหน้างานบริการประชาชน จำนวน 1 คน และนักวิชาการประกันสังคม (ฝ่ายบริการประชาชน) จำนวน 2 คน เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามที่พัฒนาจากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (3) คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus และ (4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการ โดยใช้มาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ และแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของ Best (1977) ได้แก่ 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย และ 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด



เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งกำหนดประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพขอแบบสอบถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่าข้อคำถามทั้ง 56 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ประกันตนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่า 0.901 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงและสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันตามรูปแบบ Concurrent Design โดยข้อมูลเชิงปริมาณเก็บรวบรวมจากผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ที่เคยใช้แอปพลิเคชัน SSO Plus ด้วยแบบสอบถาม และตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ใช้เวลาประมาณ 30–45 นาทีต่อราย พร้อมบันทึกเสียงและจดบันทึกข้อมูล ภายหลังการสัมภาษณ์ได้ถอดความและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลร่วมกับผู้ให้ข้อมูล (Member Checking) ก่อนนำข้อมูลมาวิเคราะห์และบูรณาการร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล ระดับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และระดับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้ Independent t-test และ One-way Analysis of Variance (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นตามลักษณะส่วนบุคคล และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) นอกจากนี้ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus โดยก่อนการวิเคราะห์ได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้แก่ ความเป็นอิสระของค่าคลาดเคลื่อนด้วยค่าสถิติ Durbin-Watson และตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ด้วยค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งพบว่าค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.979–0.996 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.004–1.022 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และข้อมูลมีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดหมวดหมู่ข้อมูล สังเคราะห์ประเด็นสำคัญ และบูรณาการข้อค้นพบร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่ออธิบายและเสนอแนวทางการพัฒนา



คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.250) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.294) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.291) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.301) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.315) และด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.320) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัล

คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ	ลำดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.09	0.294	มาก	1
2. ด้านการตอบสนอง	3.86	0.315	มาก	4
3. ด้านความมั่นใจ	3.98	0.301	มาก	3
4. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	3.75	0.320	มาก	5
5. ด้านสิ่งที่จับต้องได้	4.03	0.291	มาก	2
รวม	3.94	0.250	มาก	

วัตถุประสงค์ที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุ และ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ด้านอายุ มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 26–35 ปี กับประชาชนที่มีอายุมากกว่า 55 ปี และ ประชาชนที่มีอายุ 36–45 ปี กับประชาชนที่มีอายุมากกว่า 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับระดับการศึกษา พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 1 คู่ ได้แก่ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ในขณะที่ประชาชนที่มี เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน	t-test	0.684	ไม่แตกต่าง
อายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน	One-way ANOVA	0.032*	แตกต่าง
สถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน	One-way ANOVA	0.665	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน	One-way ANOVA	0.024*	แตกต่าง
อาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน	One-way ANOVA	0.304	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน	One-way ANOVA	0.055	ไม่แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์ที่ 3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล ต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ 0.812 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

อิสระกับตัวแปรตามในระดับสูง และแบบจำลองมีความเหมาะสมทางสถิติ ($F = 151.284$, $Sig. = 0.000$) ทั้งนี้แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการได้ ร้อยละ 65.90 ($R^2 = 0.659$, Adjusted $R^2 = 0.655$) ซึ่งสะท้อนว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอำนาจในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในระดับสูง (Effect Size) นอกจากนี้การตรวจสอบความเป็นอิสระของค่าคลาดเคลื่อนด้วยค่าสถิติ Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.921 และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่าค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.979–0.996 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.004–1.022 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ ($\beta = 0.410$, $Sig. = 0.000$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.361$, $Sig. = 0.000$), ความเชื่อมั่นต่อระบบ ($\beta = 0.296$, $Sig. = 0.000$) และ บรรทัดฐานทางสังคม ($\beta = 0.182$, $Sig. = 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ทัศนคติต่อการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ($Sig. = 0.060$)

สมการพยากรณ์สามารถเขียนได้ ดังนี้

$\hat{Y} = 0.271 + 0.242(\text{การรับรู้ถึงประโยชน์}) + 0.238(\text{การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน}) + 0.101(\text{ความเชื่อมั่นต่อระบบ}) + 0.280(\text{บรรทัดฐานทางสังคม})$

โดยที่ $\hat{Y}$ หมายถึง คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus)						
	B	SE.	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.271	0.012		1.911	0.000		
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.242	0.011	0.410	5.821	0.000***	0.987	1.013
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.238	0.010	0.361	5.104	0.000***	0.996	1.004
3. ด้านความเชื่อมั่นต่อระบบ	0.101	0.011	0.296	4.386	0.000***	0.981	1.02
4. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	0.280	0.010	0.182	2.764	0.001***	0.979	1.022
5. ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน	0.271	0.013	0.077	1.897	0.060	0.987	1.013
หมายเหตุ							
* $p \leq 0.05$	R	=	0.812				
** $p \leq 0.01$	R^2	=	0.659				
*** $p \leq 0.001$	R^2 ปรับ	=	0.655				



$$\begin{aligned}
 F &= 151.284 \\
 \text{ระดับนัยสำคัญ} &= 0.000 \\
 \text{Durbin-Watson} &= 1.921
 \end{aligned}$$

วัตถุประสงค์ที่ 4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภออุบลบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภออุบลบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีควบคู่กับการยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าการส่งเสริมการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชัน การออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย การเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูล ตลอดจนการสร้างการรับรู้ผ่านการประชาสัมพันธ์และบุคคลใกล้ชิด เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการยอมรับและการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันการสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีจะช่วยส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกและยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลในระยะยาว นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย และมีความเสถียร พร้อมทั้งปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองของระบบ และจัดให้มีช่องทางช่วยเหลือผู้ใช้งานที่หลากหลาย ควบคู่กับการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่มีข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัล รวมถึงการออกแบบหน้าจอ เมนู และสื่อแนะนำการใช้งานให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับผู้ใช้งานทุกกลุ่มเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภออุบลบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความเห็นอกเห็นใจ สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อความถูกต้องของข้อมูล ความเสถียรของระบบ และความสามารถของแอปพลิเคชันในการสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านประกันสังคมผ่านช่องทางดิจิทัล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แอปพลิเคชัน SSO Plus ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อรวบรวมบริการสำคัญของสำนักงานประกันสังคมไว้ในระบบเดียว ทำให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสิทธิประโยชน์และเข้าถึงบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้รับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยี ขณะเดียวกัน ความถูกต้องของข้อมูลและความต่อเนื่องของการให้บริการช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบ อย่างไรก็ตาม แม้ผลการประเมินจะอยู่ในระดับมาก แต่ด้านการตอบสนองและความเห็นอกเห็นใจยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านความน่าเชื่อถือ แสดงให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการพัฒนาความรวดเร็วของระบบ การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งาน

และการออกแบบบริการให้เหมาะสมกับผู้ใช้ที่มีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลของภาครัฐ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ที่เสนอว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้ในมิติด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และสิ่งที่จับต้องได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของภัทราวดี โพธิเหาะ และคณะ (2567) และ Pham et al. (2023) ที่พบว่าความน่าเชื่อถือของระบบเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดิจิทัล รวมทั้งสอดคล้องกับฐิตินันท์ รอดไพร และรัฐชาติ ทศนัย (2566) และ Al-Naimat (2024) ที่พบว่าความรวดเร็วในการตอบสนองและประสิทธิภาพของระบบมีผลต่อประสบการณ์การใช้บริการของประชาชน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่มีบทบาทต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการดิจิทัลมากกว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์อื่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะอายุและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการเรียนรู้ และการปรับตัวต่อบริการดิจิทัล โดยผู้ให้บริการที่อยู่ในช่วงวัยและมีระดับการศึกษาต่างกันอาจมีทักษะด้านดิจิทัล ความคุ้นเคยในการใช้งานแอปพลิเคชัน และความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน จึงส่งผลให้การประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ขณะที่เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาจเนื่องมาจากแอปพลิเคชัน SSO Plus ให้บริการภายใต้กระบวนการและมาตรฐานเดียวกันแก่ผู้ประกันตนทุกกลุ่ม ทำให้ผู้ให้บริการได้รับประสบการณ์การใช้บริการที่ใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ส่วนบุคคลแตกต่างกันเพียงใด

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่าความสามารถในการรับรู้ประโยชน์และเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้แต่ละกลุ่มอาจแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปาลิดา ศิลปชำนาญ (2564) ที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันประกันสังคม รวมทั้งสอดคล้องกับภัทราวดี โพธิเหาะ และคณะ (2567) ที่รายงานวาระดับการศึกษาส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันภาครัฐ ขณะเดียวกันผลการศึกษาที่พบว่าเพศ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมศักดิ์ สุกทัน (2561) ซึ่งพบว่า การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลที่มีมาตรฐานเดียวกันสามารถลดความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันได้



ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นต่อระบบ และบรรทัดฐานทางสังคม มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ทัศนคติต่อการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานจริง ความสะดวกในการใช้งาน ความถูกต้องและความปลอดภัยของระบบ ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง มากกว่าความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว กล่าวคือ แม้ผู้ใช้จะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี แต่หากระบบไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ใช้งานได้สะดวก หรือมีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ก็อาจไม่ส่งผลให้เกิดการรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่ดี ในทางกลับกัน หากระบบสามารถสร้างประโยชน์ในการใช้งานจริง ใช้งานง่าย และมีความมั่นคงปลอดภัย ผู้ใช้ย่อมประเมินคุณภาพการให้บริการในทางบวก แม้จะไม่ได้มีทัศนคติต่อเทคโนโลยีแตกต่างจากผู้อื่นก็ตาม

ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับ แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone & McLean (2003) ที่ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของระบบและความเชื่อมั่นของผู้ใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการให้บริการดิจิทัล นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา ซึ่งพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และความเชื่อมั่นต่อระบบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการยอมรับบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาที่พบทัศนคติต่อการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างจากข้อเสนอของ TAM ที่มองว่าทัศนคติเป็นตัวแปรสำคัญก่อนการเกิดพฤติกรรมการใช้งาน ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า ผู้ให้บริการในงานวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ประกันตนที่เคยใช้งานแอปพลิเคชัน SSO Plus แล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง จึงมีการประเมินคุณภาพการให้บริการจากประสบการณ์การใช้งานจริงมากกว่าจากทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี ส่งผลให้ตัวแปรด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นต่อระบบ และบรรทัดฐานทางสังคม มีบทบาทในการอธิบายคุณภาพการให้บริการมากกว่าทัศนคติต่อการใช้งาน

ผลการศึกษานี้ยังสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลจำเป็นต้องบูรณาการ ทั้งมิติของการยอมรับเทคโนโลยีและมิติคุณภาพการให้บริการควบคู่กัน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้รับรู้ว่ระบบมีประโยชน์ ใช้งานง่าย และมีความน่าเชื่อถือ ย่อมส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการในมิติของความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และสิ่งที่จับต้องได้ตามแนวคิด SERVQUAL จึงสนับสนุนกรอบแนวคิดของการวิจัยที่ บูรณาการแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) และ SERVQUAL เพื่ออธิบายคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน SSO Plus ได้อย่างครอบคลุม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภออุบลูบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรมุ่งพัฒนาระบบให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย ใช้งานง่าย และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ

ผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ควบคู่กับการยกระดับคุณภาพการให้บริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และสิ่งที่จับต้องได้ โดยเฉพาะการปรับปรุงความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของ ข้อมูล การเพิ่มเสถียรภาพของระบบ การพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การออกแบบระบบให้ เหมาะสมกับผู้ใช้ทุกกลุ่ม รวมถึงการจัดทำสื่อแนะนำการใช้งานและช่องทางช่วยเหลือที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมให้ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและเกิดความมั่นใจในการใช้งาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แม้คุณภาพการ ให้บริการโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลยังต้องอาศัยการพัฒนาทั้งด้าน เทคโนโลยีและกระบวนการให้บริการควบคู่กัน กล่าวคือ ระบบที่มีความถูกต้อง เสถียร และใช้งานง่าย จะช่วยให้ ผู้ใช้เกิดความเชื่อมั่นและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน การให้คำแนะนำที่เหมาะสม การออกแบบระบบให้รองรับผู้ใช้ที่มีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน และการมีช่องทางช่วยเหลือที่สะดวก จะช่วยลด อุปสรรคในการใช้งานและยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้การให้บริการด้านดิจิทัลสามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

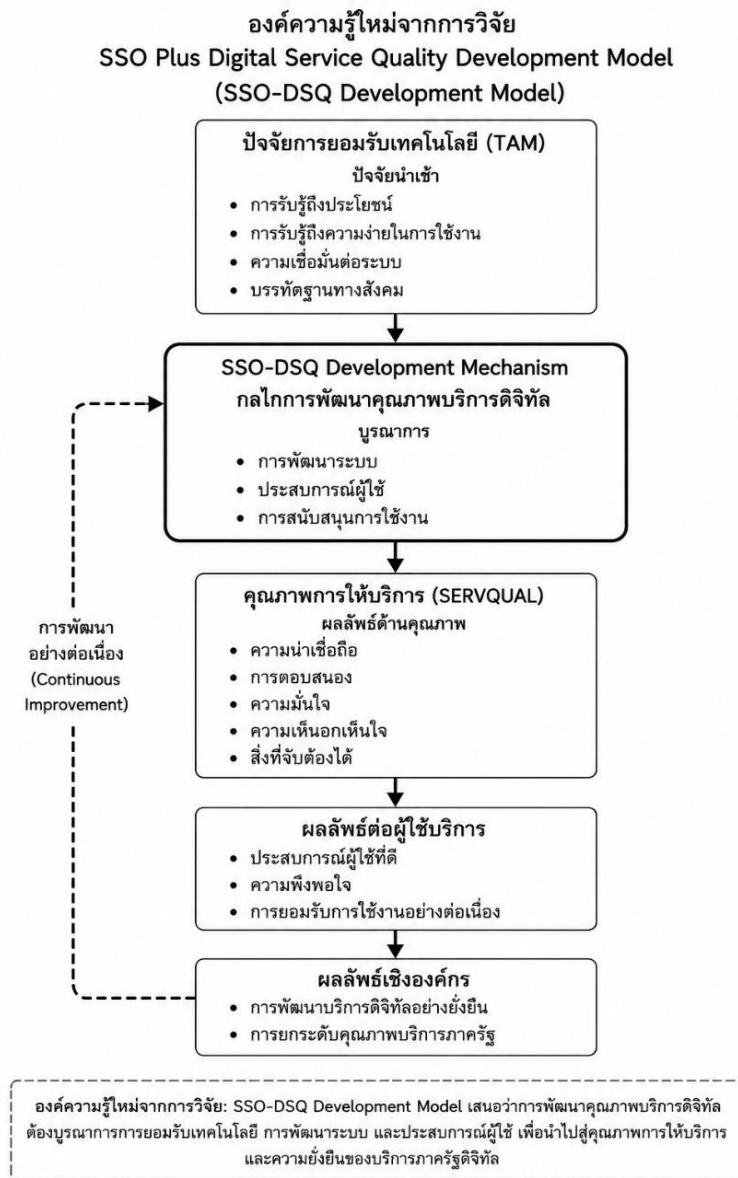
ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ที่อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากความสามารถของหน่วยงานในการ ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการในทุกมิติ ทั้งด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และสิ่งที่จับต้องได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่า เมื่อผู้ใช้รับรู้ว่ามีประโยชน์ ใช้งานง่าย และมีความน่าเชื่อถือ จะส่งผลให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษารังนี้จึงสะท้อนว่า การยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลไม่สามารถมุ่งพัฒนาเฉพาะเทคโนโลยีหรือกระบวนการให้บริการ เพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่จำเป็นต้องบูรณาการการพัฒนาทั้งสองมิติควบคู่กัน เพื่อให้เกิดประสบการณ์การใช้บริการ ที่ดีและสนับสนุนการให้บริการภาครัฐในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบ SSO Plus Digital Service Quality Development Model (SSO-DSQ Model) ซึ่งแตกต่างจากแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) และ SERVQUAL เดิม โดยมีได้อธิบายเพียงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี หรือมิติของคุณภาพการ ให้บริการแยกจากกัน แต่เสนอ "กลไกการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัล" ที่เชื่อมโยงปัจจัยการยอมรับ เทคโนโลยีเข้ากับการยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ โมเดลนี้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นต่อระบบ และบรรทัดฐานทางสังคม ไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยที่ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ทำหน้าที่เป็น "ปัจจัยนำเข้า (Input)" ที่ขับเคลื่อนการพัฒนาระบบและ ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการในมิติของความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และสิ่งที่จับต้องได้ ก่อนจะส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้ การยอมรับการใช้งาน อย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาบริการดิจิทัลอย่างยั่งยืน



ดังนั้นความแตกต่างของ SSO-DSQ Model จากแนวคิดเดิม คือ การเสนอกระบวนการพัฒนา (Development Process) ที่อธิบายลำดับความสัมพันธ์ของปัจจัยตั้งแต่การยอมรับเทคโนโลยี การพัฒนาคุณภาพบริการ ไปจนถึงผลลัพธ์ของการให้บริการดิจิทัล แทนการอธิบายเฉพาะความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิดเดิมเพียงด้านใดด้านหนึ่ง องค์ความรู้ดังกล่าวจึงสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม และประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการผ่านระบบดิจิทัลในบริบทที่ใกล้เคียงกัน



แผนภูมิที่ 1 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันประกันสังคม (SSO Plus) ของสำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความเห็นอกเห็นใจ ประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นต่อระบบ และบรรทัดฐานทางสังคมมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนทัศนคติต่อการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาควรมุ่งพัฒนาระบบให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย ใช้งานง่าย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ควบคู่กับการยกระดับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และสิ่งที่จับต้องได้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านการตอบสนองและด้านความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้น ในเชิงนโยบาย สำนักงานประกันสังคมควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้งความถูกต้องของข้อมูล ความเสถียรของระบบ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และการช่วยเหลือผู้ให้บริการ ในเชิงปฏิบัติ สำนักงานประกันสังคมอำเภอกุยบุรีควรตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลสิทธิประโยชน์ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ลดปัญหาระบบล่าช้าหรือขัดข้อง เพิ่มช่องทางช่วยเหลือ เช่น ระบบตอบคำถามออนไลน์ แชต หรือสายด่วน รวมถึงพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัล พร้อมจัดทำคู่มือ วิดีโอ หรืออินโฟกราฟิกที่เข้าใจง่าย

1.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มอายุมากกว่า 55 ปีที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 26–35 ปี และ 36–45 ปี รวมทั้งผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้จบปริญญาตรี ดังนั้น ในเชิงนโยบาย หน่วยงานควรกำหนดแนวทางการให้บริการดิจิทัลที่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้ ไม่ใช่รูปแบบเดียวกับทุกกลุ่ม ในเชิงปฏิบัติ ควรออกแบบหน้าจอ เมนู ตัวอักษร และขั้นตอนการสมัครหรือยืนยันตัวตนให้ชัดเจน ลดความซับซ้อน และจัดให้มีช่องทางช่วยเหลือเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีทักษะดิจิทัลจำกัด รวมถึงส่งเสริมการอบรมหรือสาธิตการใช้งานในระดับพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองมากขึ้น

1.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นต่อระบบ และบรรทัดฐานทางสังคมมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ โดย การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลสูงสุด ดังนั้น ในเชิงนโยบาย สำนักงานประกันสังคมควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โดยสื่อสารให้ประชาชนเห็นประโยชน์ของแอปพลิเคชัน SSO Plus อย่างเป็น



รูปธรรม เช่น การลดระยะเวลา ลดขั้นตอน และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ในเชิงปฏิบัติ ควรพัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย มีความถูกต้อง ปลอดภัย และเสถียร พร้อมประชาสัมพันธ์ผ่านเจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน ครอบครัว หรือบุคคลใกล้ชิด เพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นในการใช้งาน ทั้งนี้ การที่ทัศนคติต่อการใช้งานไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับประสบการณ์การใช้งานจริงมากกว่าการสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกเพียงอย่างเดียว

1.4 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรบูรณาการการพัฒนาระบบ ประสบการณ์ของผู้ใช้ และการสนับสนุนการใช้งาน ดังนั้น ในเชิงนโยบาย ควรกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพบริการดิจิทัลที่เชื่อมโยงด้านเทคโนโลยี บุคลากร และการเข้าถึงบริการของประชาชนเข้าด้วยกัน ในเชิงปฏิบัติ ควรปรับปรุงระบบให้รองรับอุปกรณ์ที่หลากหลาย พัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบยืนยันตัวตน จัดให้มีช่องทางช่วยเหลือที่เข้าถึงง่าย และพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ส่วนในเชิงวิชาการ หน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ SSO-DSQ Development Model เป็นกรอบในการติดตามและประเมินคุณภาพบริการดิจิทัล โดยพิจารณาทั้งปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ต่อผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบสำคัญว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการดิจิทัลไม่ควรมุ่งพัฒนาเฉพาะระบบเทคโนโลยี แต่ต้องบูรณาการการยอมรับเทคโนโลยี การพัฒนาระบบ ประสบการณ์ผู้ใช้ และการสนับสนุนการใช้งานร่วมกัน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการผ่านระบบดิจิทัลในบริบทใกล้เคียงกัน สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรดำเนินการดังนี้

2.1 ขยายพื้นที่ศึกษาไปยังสำนักงานประกันสังคมในอำเภอหรือจังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลในพื้นที่ที่มีบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และการเข้าถึงเทคโนโลยีแตกต่างกัน

2.2 เพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มกับผู้สูงอายุ ผู้ประกันตน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่ออธิบายปัญหา อุปสรรค และประสบการณ์การใช้งานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 ศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม ได้แก่ ทักษะดิจิทัล ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้ใช้ ความไว้วางใจด้านข้อมูลส่วนบุคคล และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

กิตติพันธุ์ จันทรสละ, และรวิดา วิริยกิจจา. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (Digital ID) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่. ใน *เอกสารประกอบการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14* (หน้า 1543–1553). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.



- ฐิตินันท์ รอดไพร, และรัฐชาติ ทศนัย. (2566). คุณภาพการให้บริการผ่านระบบแอปพลิเคชันเป่าดังของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 14(2), 109–127.
- ปาลิดา ศิลปชำนาญ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน SSO Connect ของผู้ประกันตนมาตรา 39 [การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรชาติ โพธิ์หาะ, นกุล ชื่นฟัก, และนิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครยะลาผ่านยะลา โมบาย แอปพลิเคชัน. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 9(2), 1181–1194.
- ศิริวรรณ พรหมนิม. (2567). ประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชัน *ThaID* ด้านงานทะเบียนออนไลน์: กรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ สุกทัน. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการภาครัฐผ่านรูปแบบแอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐในกลุ่มคนวัยทำงาน พื้นที่กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2567). พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.
- สำนักงานประกันสังคม. (2567). รายงานประจำปีสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2567. กระทรวงแรงงาน.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562.
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2567). รายงานสถานการณ์เศรษฐกิจจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปี 2567. กระทรวงพาณิชย์.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2567). รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไตรมาส 1/2567. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานแรงงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). รายงานฉบับสมบูรณ์: สำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2567. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- Al-Naimat, A. M. (2024). The impact of service quality on citizen engagement in e-government. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 11(10), 99–104. เข้าถึงได้จาก <https://doi.org/10.21833/ijaas.2024.10.011>
- Best, J. W. (1977). *Research in education* (3rd ed.). Prentice-Hall.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.



- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- OECD. (2022). *Open and connected government review of Thailand*. Retrieved from https://www.oecd.org/en/publications/open-and-connected-government-review-of-thailand_e1593a0c-en.html
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. Retrieved from <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. Retrieved from <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>