



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service ของ สำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนมาตรา 33

FACTORS INFLUENCING THE EFFECTIVENESS OF THE SOCIAL SECURITY OFFICE'S E-SELF SERVICE SYSTEM FOR SECTION 33 INSURED PERSONS

วรณัน สนสร้อย^{1*}, วลัยพร รัตนเศรษฐ¹

Woranan Sonsoi^{1*}, Walaiporn Ratanaset¹

*Corresponding Author Email: worananson@gmail.com

Received June 14, 2026; Revised July 16, 2026; Accepted July 25, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 33 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนมาตรา 33 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 171 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000–25,000 บาท และเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มาแล้ว 1–5 ปี ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงเทคโนโลยีพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ = 3.46, S.D. = 0.82) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รูปแบบของระบบเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน รองลงมาคือความสะดวกในการเข้าถึง และการช่วยลดขั้นตอนการยื่นเอกสาร ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความมั่นใจด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่อายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นดังกล่าว นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยที่ศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลใน

¹ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

¹ Public Administration, Dhurakij Pundit University



การให้บริการระบบ e-Self Service ในระดับค่อนข้างสูงโดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลในการให้บริการได้ร้อยละ 60.2 และมีความเหมาะสมทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนมาตรา 33 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ระบบ e-Self Service; ผู้ประกันตนมาตรา 33; ประสิทธิภาพการให้บริการ

Abstract

This research aimed to: 1) examine and compare the opinions of Section 33 insured persons with different demographic profiles regarding the service effectiveness of the e-Self Service system; and 2) To examine the factors influencing the service effectiveness of the Social Security Office's e-Self Service system for Section 33 insured persons. Utilizing a quantitative research design, the sample consisted of 171 Section 33 insured persons. Data were collected via questionnaires and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The research findings revealed that the majority of respondents were female, aged under 25, held a bachelor's degree, earned an average monthly income between 15,000–25,000 Baht, and had been insured under Section 33 for 1–5 years. The analysis of opinions on technology accessibility showed that the overall perception was at a high level ($\bar{x} = 3.46$, S.D. = 0.82). The highest-rated aspect was the user-friendly and uncomplicated system design, followed by the convenience of access and the reduction of documentation processes, whereas the lowest-rated aspect was confidence in personal data security. Hypothesis testing indicated that differences in gender, education level, income, and duration of insurance coverage statistically significantly influenced opinions on technology accessibility at the .05 level, while age did not show a significant impact. Furthermore, multiple regression analysis indicated that the studied factors were correlated with the system's service effectiveness at a relatively high level, explaining 60.2%. The overall was statistically significant at the .05 level, demonstrating that technology accessibility is a critical factor significantly affecting the service effectiveness of the Social Security Office's e-Self Service system for Section 33 insured persons.



Keywords: e-Self Service System; Section 33 Insured Persons; Service Effectiveness

บทนำ

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยได้มีการปรับตัวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) อย่างต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนลดขั้นตอนการดำเนินงานและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการสาธารณะ สำนักงานประกันสังคมในฐานะหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านหลักประกันทางสังคมของแรงงานไทยได้พัฒนาระบบ e-Self Service เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ ตรวจสอบสถานะการส่งเงินสมทบ รวมถึงยื่นคำร้องและดำเนินธุรกรรมต่างๆ ได้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ และถึงระบบดังกล่าวจะถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มความสะดวกและลดภาระในการเดินทางมาติดต่อราชการแต่ในทางปฏิบัติยังคงพบปัญหาในหลายด้าน เช่น ความไม่เสถียรของระบบเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ความซับซ้อนของขั้นตอนการใช้งาน รวมถึงข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัลของผู้ประกันตนบางกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีประเด็นด้านความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบออนไลน์และอาจทำให้ผู้ใช้งานบางส่วนเลือกกลับไปใช้บริการรูปแบบเดิม

จากปัญหาดังกล่าวการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของระบบ e-Self Service จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการยกระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนโดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ซึ่งเป็นกลุ่มหลักของระบบประกันสังคมไทย การพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริงจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการให้บริการและสนับสนุนเป้าหมายของรัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

การพัฒนาระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมถือเป็นก้าวสำคัญในการยกระดับการให้บริการภาครัฐสู่ระบบดิจิทัล อย่างไรก็ตามประสิทธิผลของระบบไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวแต่ยังขึ้นอยู่กับการยอมรับของผู้ใช้งาน ความเชื่อมั่นในระบบ และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกันตน การศึกษานี้จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนานโยบายและแนวทางการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2568)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 33 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนมาตรา 33

วิธีดำเนินการงานวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาระดับการเข้าถึงและการใช้บริการระบบ e-Self Service รวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี จำนวน 171 คน ซึ่งถือเป็นจำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยและใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling (การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ) ถือเป็นเทคนิคในกลุ่ม Non-probability Sampling

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาปรับปรุงให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจเพื่อพิจารณาครอบคลุมกับเนื้อหาในการวิจัยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน (2) ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษาตามกรอบแนวคิดและหัวข้อการวิจัยโดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกคำตอบจากตัวเลือกที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่ามี 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale (Likert R., 1932) เลือกเพียงคำตอบเดียวจากตัวเลือกดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แปลผลระดับความคิดเห็นใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการตีความระดับความคิดเห็นหรือระดับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ e-Self Service ทั้งนี้เพื่อป้องกันอิทธิพลของค่าผิดปกติที่อาจส่งผลกระทบต่อค่าเฉลี่ยทำให้ผลการวิเคราะห์มีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำมาบันทึกและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติทั้งเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ



ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมและได้ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการให้บริการระบบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 รวมถึงการใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service ประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของระบบ คุณภาพของระบบ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิงมีจำนวนร้อยละ 48.8 เพศชายจำนวนร้อยละ 45.3 อายุอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 25 ปี จำนวนร้อยละ 27.5 รองลงมาอายุ 25-34 ปี จำนวนร้อยละ 23.4 รองลงมาคือ 35-44 ปี จำนวนร้อยละ 20.5 รองลงมาอีกคืออายุ 45-55 ปี จำนวนร้อยละ 15.2 และ อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 13.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 53.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 39.8 และปริญญาโท จำนวนร้อยละ 7.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อ 15,000-25,000 บาท จำนวนร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวนร้อยละ 24.0 รองลงมาอีก 25,001-35,000 จำนวนร้อยละ 21.1 และมากกว่า 35,000 บาท จำนวนร้อยละ 9.4 ระยะเวลาเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มาแล้ว 1-5 ปี จำนวนร้อยละ 42.7 รองลงมา 6-10 ปี จำนวนร้อยละ 21.6 รองลงมาอีก มากกว่า 10 ปี จำนวนร้อยละ 18.7 และ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวนร้อยละ 17.0

1. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 33 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติ F	ค่า Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศ	7.960	.010	แตกต่าง
2. อายุ	0.672	.613	ไม่แตกต่าง
3. ระดับการศึกษา	3.354	.037	แตกต่าง
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3.739	.012	แตกต่าง
5. ระยะเวลาเป็นผู้ประกันตน	3.241	.024	แตกต่าง



จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาเป็นผู้ประกันตนมีความคิดเห็นต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีของระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .010, .037, .012 และ .024 ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยดังกล่าว ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุมีค่า Sig. เท่ากับ .613 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีของระบบ e-Self Service ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยในตัวแปรอายุ

2. ปัจจัยด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนมาตรา 33

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นการเข้าถึงเทคโนโลยี

การเข้าถึงเทคโนโลยี	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. รูปแบบของระบบเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.51	.94	มาก
2. ทำความเข้าใจขั้นตอนการใช้งานระบบได้ด้วยตนเอง อย่างง่ายดาย ขั้นตอนการใช้งานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.49	.99	มาก
3. สามารถใช้งานเพื่อทำรายการที่ต้องการได้อย่างสะดวกและสามารถเข้าถึงได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา	3.50	.96	มาก
4. ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อสำนักงานประกันสังคม	3.48	1.03	มาก
5. ช่วยลดขั้นตอนการยื่นเอกสารให้ท่านมีความคล่องตัวมากขึ้น	3.50	1.01	มาก
6. ข้อมูลที่ปรากฏในระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	3.43	1.01	มาก
7. มีความมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ มีความปลอดภัยและได้รับการจัดเก็บเป็นความลับและไม่ถูกเปิดเผย	3.36	.94	ปานกลาง
8. มีความมั่นใจที่จะเลือกใช้บริการผ่านระบบแทนการเดินทางไปติดต่อ ณ หน่วยงาน	3.42	.97	มาก
รวม	3.46	.82	มาก



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ซึ่งอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นเชิงบวกต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีระบบและรับรู้ว่าจะสามารถเข้าถึงระบบได้อย่าง สะดวกสะท้อนให้เห็นว่าระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ในระดับที่น่าพอใจ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิผลในการให้บริการ

ประสิทธิผลในการให้บริการ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบมีความครอบคลุมและตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน	3.51	1.01	มาก
2. ได้รับบริการผ่านระบบได้อย่างสะดวกรวดเร็วและไม่ล่าช้า	3.54	.99	มาก
3. การใช้บริการผ่านระบบมีความสะดวกมากกว่าการเดินทางไปติดต่อ ณ สำนักงานด้วยตนเอง	3.57	.96	มาก
4. ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบและการให้บริการผ่านระบบมีคุณภาพที่น่าพึงพอใจและตรงตามความคาดหวังของท่าน	3.52	1.00	มาก
5. มีความตั้งใจที่จะใช้บริการผ่านระบบอย่างต่อเนื่องในอนาคต	3.39	1.13	มาก
รวม	3.51	.89	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นเชิงบวกโดยรับรู้ว่าจะระบบสามารถสนับสนุนการรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลด ขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้งานได้ในระดับที่น่าพอใจ



ตารางที่ 4 ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

ประสิทธิผลในการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.007	.168		6.004	.000		
1. การตอบสนองความต้องการ	-.007	.079	-.009	-.091	.927	.256	3.911
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	.246	.075	.296	3.268	.001	.294	3.397
3. ช่วยเพิ่มความสะดวกเมื่อเทียบกับการเดินทางไปด้วยตนเอง	.135	.073	.158	1.856	.065	.332	3.016
4. ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ	0.135	0.078	0.074	0.789	0.431	0.272	3.675
5. แนวโน้มการใช้งานในอนาคต	0.061	0.060	0.369	4.453	0.000	0.351	2.851

$R = .776$, $R^2 = .602$, Adjusted $R^2 = .590$, Durbin Watson = 2.083 , F-ratio = 50.008 Sig = 0.000 , * $p < .05$

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่าโมเดลมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่า R เท่ากับ 0.776 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลในการให้บริการได้ร้อยละ 60.2 ($R^2 = 0.602$) และพบว่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.590 แสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสมในการอธิบายข้อมูลผลการตรวจสอบความเป็นอิสระของค่าความคลาดเคลื่อนพบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.083 ซึ่งอยู่ในช่วงใกล้เคียง 2 แสดงว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อน ผลการทดสอบความเหมาะสมของโมเดลพบว่าโมเดลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 50.008$, Sig = 0.000) แสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



อภิปรายผลการวิจัย

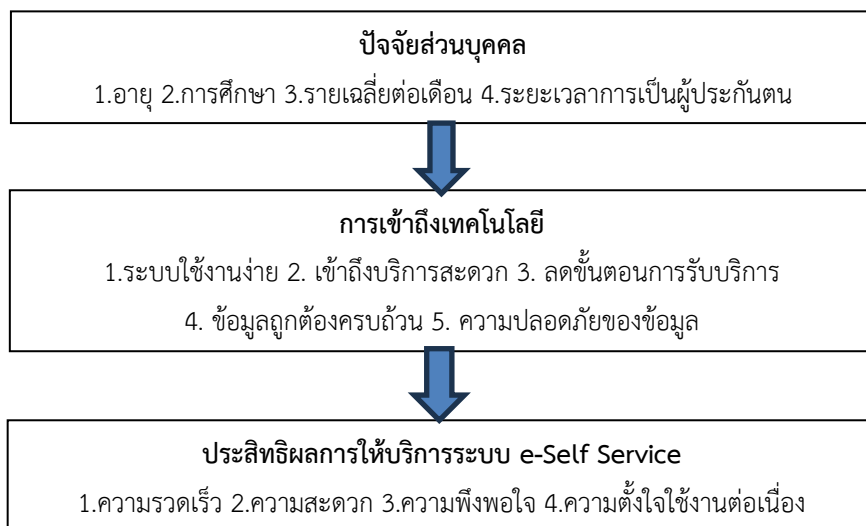
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาเป็นผู้ประกันตนมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่อายุไม่ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตนที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันอาจมีประสบการณ์กับเทคโนโลยี ความต้องการใช้งานและความคาดหวังต่อระบบที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีการรับรู้ต่อประสิทธิผลของระบบที่แตกต่างกันตามไปด้วย โดยเฉพาะผู้ที่มีระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกันอาจจะมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีและทักษะการใช้งานระบบดิจิทัลในระดับที่ไม่เท่ากัน จึงส่งผลต่อการประเมินประสิทธิผลของระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนกข์ เอกรักษ์พานิช (2566) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านอาชีพส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน แต่แตกต่างจากผลการศึกษาที่พบว่าเพศ ระดับการศึกษาและรายได้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับตัวแปรอายุที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจสะท้อนให้เห็นว่าในปัจจุบันผู้ประกันตนทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากขึ้น ทำให้การรับรู้ต่อประสิทธิผลของระบบ e-Self Service มีความใกล้เคียงกัน

2. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของระบบ คุณภาพของระบบ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลในการให้บริการได้ร้อยละ 60.2 ($R^2 = 0.602$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิผลของระบบ e-Self Service ในระดับค่อนข้างสูง โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งอธิบายว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ว่าจะระบบสามารถใช้งานได้ง่ายสะดวกและช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมต่างๆจะส่งผลให้เกิดการประเมินว่าระบบมีประสิทธิผลในการให้บริการมากยิ่งขึ้นนอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภมร คงสมโอษฐ์ (2567) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการผ่านระบบของสำนักงานประกันสังคม โดยผู้ใช้งานมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้บริการมากขึ้นเมื่อระบบมีความสะดวกและมีความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือขณะเดียวกัน ผลการศึกษานั้นยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ สัมพันธ์กุล (2563) ผลการวิจัยพบว่าระบบ e-Service ที่มีความสะดวกในการเข้าถึง มีความเสถียร และมีความน่าเชื่อถือ นั้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐและงานวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ สวัสดิ์พูน (2567) ที่พบว่าความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความสะดวกในการเข้าถึงระบบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชกรภูมิ บุญ



เทพ (2567) ผลการวิจัยพบว่าความสะดวกรวดเร็ว และความสามารถในการเข้าถึงระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการโดยผู้ใช้งานจะมีแนวโน้มใช้บริการอย่างต่อเนื่องเมื่อระบบสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาครั้งนี้จึงสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมได้อย่างมีนัยสำคัญ

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิผลในการให้บริการระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนมาตรา 33 โดยผู้ใช้งานจะรับรู้ว่าการะบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อระบบมีความง่ายในการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้สะดวก ช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงาน มีข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตนยังส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงเทคโนโลยีแตกต่างกันซึ่งอาจส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิผลของระบบในภาพรวม



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานประกันสังคมควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบ e-Self Service โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความเร็วของระบบเป็นสำคัญเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ
2. ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการยอมรับและการใช้งานระบบดิจิทัลในระยะยาวโดยมุ่งสร้างความเชื่อมั่นและความตั้งใจในการใช้งานของผู้ประกันตนซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการใช้งานในอนาคตที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของงานวิจัยนี้
3. ควรกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพระบบสารสนเทศขององค์กรโดยเน้นให้ระบบมีความเสถียร รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับประสิทธิผลของการให้บริการภาครัฐในภาพรวม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรพัฒนาระบบ e-Self Service ให้มีความรวดเร็วในการประมวลผลและการเข้าถึงข้อมูลมากยิ่งขึ้นเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิผลของการให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วจะช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อหน่วยงาน ลดภาระการดำเนินงานและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อระบบมากยิ่งขึ้น
2. ควรปรับปรุงประสิทธิภาพและความเสถียรของระบบให้สามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้งานจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้เข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ทั้งนี้ควรลดปัญหาความล่าช้า การประมวลผลผิดพลาด หรือระบบขัดข้อง เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเกิดความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบ
3. ควรให้ความสำคัญกับพัฒนาระบบให้มีรูปแบบการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถใช้งานได้ผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต การออกแบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีและเพิ่มแนวโน้มการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในอนาคต
4. ควรมีการติดตามและประเมินผลการใช้งานระบบ e-Self Service อย่างต่อเนื่องโดยอาจจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ หรือข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานเป็นระยะ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปอันจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิผลของการให้บริการในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานของผู้ประกันตน เช่น ความพึงพอใจในการใช้งาน คุณภาพของระบบ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความปลอดภัยของระบบ รวมถึงทักษะด้านดิจิทัลของผู้ใช้งานซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งานและการ



ใช้งานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมดังกล่าวจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้งานได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้นและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังผู้ประกันตนตามมาตราอื่น เช่น มาตรา 39 และ มาตรา 40 รวมถึงผู้ประกันตนในพื้นที่ต่างจังหวัดเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านพฤติกรรมการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์และการยอมรับเทคโนโลยีระหว่างกลุ่มผู้ใช้งานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์และบริบทที่แตกต่างกันซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในระดับประเทศได้มากยิ่งขึ้น

3. ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานโดยเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มเพื่อให้สามารถเข้าใจปัญหา ความต้องการ ข้อจำกัด และประสบการณ์จริงของผู้ใช้งานได้มากขึ้นซึ่งจะช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณได้อย่างชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาเปรียบเทียบระบบ e-Self service ของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆที่มีการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลจะช่วยให้ทราบถึงแนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละระบบ นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการเปรียบเทียบมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ การออกแบบการใช้งานและการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2568). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ ไทย พ.ศ. 2566–2570*. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).
- ชนกมล คงสมโอษฐ์. (2567). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการขอรับ ประโยชน์ทดแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) ของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กมลวรรณ สัมพันธ์กุล. (2563). *การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ชนกท์ เอกกรัษพาณิช. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Service): กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม.



- ชัชกรภูมิ บุญเทพ. (2567). ชนิดของสื่อที่ส่งผลให้ผู้ประกันตนตัดสินใจใช้และยอมรับการใช้บริการ e-Self Service กรณี คลอดบุตรของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์*, 3(3), 1-26.
- จุฑารัตน์ สวัสดิ์พูน. (2567). ปัจจัยด้านคุณภาพระบบต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*. New York: New York University.