

ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทน  
กองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ  
ในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

FACTORS AFFECTING CONSUMERS' INTENTION TO USE BENEFIT CLAIM  
SUBMISSION SOCIAL SECURITY FUND BY USING ELECTRONIC SELF-SERVICES  
IN BANGKOK SOCIAL SECURITY OFFICE AREA 6

แสงวรรณ นาคสำแดงฤทธิ์

สาขาวิชาการจัดการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Saengwan Naksamdaengrit

E-mail : 6514154123@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และ 3) ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคม 6 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี และ 41 - 50 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท และเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $S.D. = 0.663$ ) และมีระดับความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ

ในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.753$ ) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.663 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ร้อยละ 66.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า มีจำนวน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

**คำสำคัญ :** ความตั้งใจเลือกใช้บริการ, ประโยชน์ทดแทน, กองทุนประกันสังคม

## ABSTRACT

Subject research factors affecting consumers' intention to use benefit claim submission social security fund by using electronic self-services Bangkok Social Security Office area 6. The objectives of this research were to study 1) perceived ease of use 2) application perceived usefulness and 3) perceived quality of application that affected consumers' intention to use benefit claim submission social security fund by using electronic self-services in Bangkok Social Security Office area 6. The samples of this study were 400 insured persons in the Bangkok Social Security Office area 6. They were selected through simple random sampling. The questionnaire was adopted to collect data and was analyzed using percentage, frequency, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results found that the majority of samples were female. They were between the ages of 31 - 40 and 41 - 50 years old, had single status, had a bachelor's degree, They worked employee of a private company, those with average monthly income of 10,001 - 20,000 baht and insured person section 33. And the results found that the level of opinions of the overall perceived ease of use, application perceived usefulness and perceived quality of application that affected consumers' intention to use benefit claim

submission social security fund by using electronic self-services in Bangkok Social Security Office area 6 there were a high level of their opinions ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.663). This founding revealed the certain levels of consumers' intention to use benefit claim submission social security fund by using electronic self-services in Bangkok Social Security Office area 6 there was a high level of their opinions ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.753) respectively.

The results of hypothesis testing found that perceived ease of use, application perceived usefulness and perceived quality of application affected consumers' intention to use benefit claim submission social security fund by using electronic self-services in Bangkok Social Security Office area 6 with a statistical significance level at 0.05. R square of the model was found as 0.663. Showed that independent variables were perceived ease of use, application perceived usefulness and perceived quality of application affected consumers' intention to use benefit claim submission social security fund by using electronic self-services in Bangkok Social Security Office area 6 at 66.30 percent. When considering each aspect, it was found that there were 2 aspects: application perceived usefulness and perceived quality of application.

**Keywords :** Intention to use, Benefit claim, Social Security Fund

## บทนำ

การประกันสังคม ถือเป็นมาตรการหนึ่งของรัฐในการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคมเพื่อคุ้มครองป้องกันประชาชนที่มีรายได้ประจำ ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิต เมื่อต้องสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่พอก่อการครองชีพ

ประเทศต่างๆทั่วโลก ได้มีการนำระบบประกันสังคมเข้ามาใช้โดยเริ่มดำเนินการอย่างแพร่หลายในช่วงเวลาที่ผ่านมา จนขยายขอบเขตการดำเนินงานครอบคลุมทุกรูปแบบของการประกันสังคม เพื่อให้หลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนที่อยู่ในอิทธิพลของแต่ละประเทศ ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีพ โดยประเทศไทยการประกันสังคมอาจแบ่งได้เป็น 7 กรณี คือ ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพลาภพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน โดยสำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบการให้บริการประกันสังคมพร้อมอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการรับสวัสดิการประกันสังคม โดยผู้ที่สามารถรับสวัสดิการประกันสังคมได้นั้น ต้องเป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคม เรียกว่า "ผู้ประกันตน" โดยสมาชิกเหล่านี้จะต้องมีการนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิประกันสังคมและเข้าถึงการคุ้มครองสวัสดิการประกันสังคม ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดหลักเกณฑ์การเข้าถึงสิทธิเหล่านี้โดยพิจารณาจากประวัติการนำส่งเงินสมทบเป็นหลักและเงื่อนไขของการรับสิทธิแต่ละกรณี โดยประเภทสมาชิกหรือผู้ประกันตนที่อ้างอิงจากราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

อาจแบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ 1. ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ซึ่งมีสถานะเป็นลูกจ้าง 2. ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ซึ่งมีสถานะเป็นผู้ประกันตนโดยอิสระโดยผู้ประกันตนประเภทนี้สามารถเลือกส่งเงินสมทบต่อหลังสิ้นสุดสถานะความเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 ภายในระยะเวลาที่กำหนด และ 3. ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 เป็นผู้ประกันตนโดยอิสระซึ่งไม่จำกัดคุณสมบัติว่าต้องเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มาก่อน สามารถเลือกส่งเงินสมทบเพื่อให้เกิดสิทธิได้เช่นกัน โดยผู้ประกันตนแต่ละประเภทรูปนั้น จะได้รับความคุ้มครองจากสวัสดิการประกันสังคมแตกต่างกันออกไปแต่ละประเภท (สำนักงานประกันสังคม, 2567)

จากอดีตการเข้าถึงสวัสดิการประกันสังคมผู้ประกันตนจะต้องยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน (สวัสดิการประกันสังคม) เป็นเอกสารต่อสำนักงานประกันสังคม โดยสำนักงานประกันสังคมกำหนดหน่วยให้บริการและมีหน้าที่รับคำขอรับประโยชน์ทดแทนไว้ในแต่ละพื้นที่ครอบคลุมทั้งในกรุงเทพมหานครและอีก 76 จังหวัด ทั่วประเทศไทย การเดินทางมายื่นเอกสารคำขอรับประโยชน์ทดแทน ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และกระทบต่อเวลาทำงานของผู้ยื่นขอรับประโยชน์ทดแทน เนื่องจาก หน่วยงานให้บริการเหล่านี้เป็นหน่วยงานราชการ ซึ่งเวลาเปิดทำการตามเวลาราชการเท่านั้น หากประสงค์จะยื่นขอรับสิทธิจะต้องเดินทางมาติดต่อหน่วยงานดังกล่าว หรือส่งเอกสารคำขอรับประโยชน์ทดแทนทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยผู้ขอรับประโยชน์ทดแทน จำต้องเดินทางไปที่สถานีรับไปรษณีย์ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง พร้อมกับเสียค่าจัดส่งเอกสารมาถึงหน่วยให้บริการ (สำนักงานประกันสังคม, 2567)

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีเดียผ่านสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก มีความเร็วในการสื่อสารข้อมูลและสามารถรับ - ส่งข้อมูลปริมาณมากในเวลาเดียวกัน ประกอบกับเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์เซมิคอนดักเตอร์ได้พัฒนามากขึ้นทำให้บริษัทเอกชนผลิตชิปเซ็ตซีพียูคอมพิวเตอร์ให้ทำงานมีประสิทธิภาพการประมวลผลที่รวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับซอฟต์แวร์ซึ่งพัฒนาให้สอดคล้องกับความสามารถของฮาร์ดแวร์ที่พัฒนาเพิ่มขึ้น ทำให้สำนักงานประกันสังคมผู้มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสวัสดิการประกันสังคมเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการผู้ประกันตน ภายใต้วิสัยทัศน์ "องค์กรแห่งความเชื่อมั่นด้านการให้บริการประกันสังคมที่ทันสมัย" (Trusted organization providing modernized social security services) และยุทธศาสตร์ภายใต้แผนปฏิบัติการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างการให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน (Modernized services) มุ่งเน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โดยนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีที่กล่าวไว้ข้างต้น พัฒนาแพลตฟอร์มต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อผู้ประกันตนให้ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อสร้างความสะดวกและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสวัสดิการประกันสังคมมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในต่อผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการ แก้ไขปัญหาการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการส่งแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนออกไป โดยแพลตฟอร์มที่สำนักงานประกันสังคมพัฒนาขึ้นและนำมาให้บริการในปัจจุบันคือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านงานบริการผู้ประกันตน การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) เพื่อให้ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองได้

ตลอดเวลา อย่างคล่องแคล่ว และรวดเร็วทันใจ ไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคม, 2567)

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน มีหน้าที่บริการ และอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ประกันตนที่มาติดต่อ ตั้งอยู่เลขที่ 140/1 อาคารทาคูนิ ชั้น 4 - 5 ถนนกาญจนาภิเษก แขวงบางแค เขตบางแค กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่รับผิดชอบ เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางแค เขตภาษีเจริญ และเขตหนองแขม โดยมีจำนวนสถานประกอบการจำนวนทั้งหมด 12,381 แห่ง ผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 167,551 คน ผู้ประกันตนมาตรา 39 จำนวน 36,821 คน ผู้ประกันตนมาตรา 40 จำนวน 158,749 คน รวมทั้งหมด 363,121 คน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 เนื่องจากผู้ประกันตนที่เดินทางมาติดต่อสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ยังมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) และเพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกันตนเลือกใช้หรือไม่เลือกใช้ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ทำให้สามารถนำผลจากการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการรับรู้ หรือสร้างการรับรู้ให้ผู้ประกันตนโดยใช้ช่องทางขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) ให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชันที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

### สมมติฐานของการวิจัย

1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

2. การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

3. การรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชันมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำนวน 5 เขตพื้นที่ ได้แก่ เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางแค เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม ที่ใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอนคือ 363,121 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนของประชาชนที่เป็นผู้ประกันตนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ที่มีจำนวนที่แน่นอน คือ 363,121 คน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 399.56 คน เนื่องจากต้องการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

**2.1 ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of use) การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน (Application Perceived Usefulness) และการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน (Perceived Quality of Application)

**2.2 ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความตั้งใจเลือกใช้บริการ (Intention to use Services) ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

**3. ขอบเขตด้านพื้นที่** สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

**4. ขอบเขตด้านระยะเวลา** เดือน เมษายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2567

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

2. เพื่อนำผลวิจัยมาเป็นแนวทางให้สำนักงานประกันสังคมปรับปรุงและพัฒนาการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

### การทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

อรุช คิรินทร์ภาณ (2564) กล่าวว่าระดับของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังในเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำการพัฒนา เพื่อให้ผู้รับบริการได้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยี เป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้ไม่ยาก ไม่จำเป็นต้องใช้ความทักษะหรือความพยายามมากจนเกินไปในการใช้งานเกี่ยวกับระบบ สามารถนำไปใช้งานได้ไม่ยากและสะดวกรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความปลอดภัยและมีความมั่นใจที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวไปใช้มากขึ้น นอกเหนือจากความง่ายในการใช้งานแล้ว ยังมีผลประโยชน์โดยตรงต่อการใช้งานของระบบ และมีผลกระทบทางอ้อมต่อการทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้สารสนเทศมากขึ้น เช่น หากกระบวนการใช้งานระบบ Mobile Banking ไม่ยุ่งยากผู้ใช้บริการจะหันมาใช้งานมากขึ้น เพราะผู้รับบริการได้รู้ถึงประโยชน์จากที่ไม่ต้องออกจากบ้านไปทำธุรกรรมทางการเงินรวมถึงย่นระยะเวลาในการเดินทางอีกด้วย

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน

ชลธิดา แยมกสิบัว (2565) กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ว่าการรับรู้ แปลความหมายได้ว่าเป็นกระบวนการตีความในสิ่งที่บุคคลหนึ่งได้รับรู้ หรือได้เห็น พบเจอ โดยการรับรู้ของบุคคลคนหนึ่งจะทำให้เห็นถึงสิ่งที่บุคคลคนนั้นสนใจ จนทำให้บุคคลนั้นๆ กำหนดลำดับขั้นว่าสามารถทำให้สิ่งที่คิดว่ายากง่ายขึ้น หรือสิ่งที่ทำประจ่า่ายกว่าเดิม และใช้ระยะเวลาทำสั้นลง มีความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น หรือมีสมรรถนะในการแข่งขันสูงขึ้น ที่กล่าวมาข้างต้นคือการรับรู้ ทำให้ตลาดเริ่มให้

ความสนใจกับเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ได้ลองใช้แอปพลิเคชัน (Appication) หรือระบบออนไลน์ต่างๆ เป็นสิ่งที่ทำให้การเข้าถึงการบริการที่ง่าย และรวดเร็วในการได้มาของสินค้าหรือสิ่งที่บุคคลนั้นๆต้องการ ทำให้ผู้ใช้เกิดการตัดสินใจใช้บริการนั้นๆ

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน**

อรสุชา อริยะอมรกุล (2565) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อคุณภาพของสินค้าต่างๆ ผู้ใช้จะเกิดการรับรู้ได้ โดยอันดับแรกเกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้ นำมาเปรียบเทียบกับคุณภาพของสินค้า หากสินค้าได้คุณภาพสูงกว่าที่ผู้ใช้คาดว่าจะได้รับ จะทำให้ผู้ใช้เกิดการรับรู้คุณภาพในเกณฑ์ดี ในทางตรงข้ามหากสินค้ามีคุณภาพต่ำกว่าที่ผู้ใช้คาดว่าจะได้รับ จะทำให้ผู้ใช้เกิดการรับรู้คุณภาพในเกณฑ์น้อย – น้อยที่สุด ทำให้มีผลเสียในสินค้าที่ทำ รวมถึงผลโดยรวมของงานนั้นๆ ดังนั้น ผู้ขายควรตระหนักถึงความสำคัญคุณภาพในทุกๆ ด้านที่จำเป็น เพื่อให้การรับรู้ถึงคุณภาพของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจเลือกใช้บริการ**

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1990) อ้างใน สุภัทรรมา ไทยงามศิลป์ (2564) กล่าวว่า ความตั้งใจเลือกใช้บริการ คือการตั้งใจเลือกสิ่งนั้นๆ เป็นลำดับแรก บอกถึงความคิดในการเลือก และมีมิติของความตั้งใจซื้อ แสดงถึงความจงรักภักดีของผู้บริโภค ซึ่งแบ่งไว้ 4 ด้าน

1. ด้านตั้งใจซื้อ หมายถึง ความตั้งใจในการเลือกซื้อสินค้าและบริการนั้นเป็นลำดับแรกจากการกระทำนี้ทำให้เห็นความต้องการจากตัวพฤติกรรมผู้บริโภคได้
2. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ โดยจะพูดถึงสินค้าหรือบริการนั้นในทางบวก แนะนำเชิญชวน กระตุ้นให้บุคคลในครอบครัวหรือเพื่อน มาสนใจผลิตภัณฑ์นั้นๆ
3. ด้านความอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านราคา โดยไม่คำนึงถึงราคาของสินค้าหรือบริการนั้นถึงแม้ว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีราคาที่สูงแต่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการก็สามารถยอมรับได้
4. ด้านการร้องเรียน จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการแจ้งการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ผ่านสื่อ หรือบุคคลอื่นๆ ซึ่งวัดถึงปัญหาของผู้ใช้บริการ

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรีด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 400 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลจากการศึกษา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ขึ้นไป

ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Mobile Banking รวมถึงมีอิทธิพลเชิงบวกการให้บริการจริง

นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber และเพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักลงทุน First Jobber ที่มีอายุ 22-25 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเคยใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) อย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 384 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการเลือกการสุ่มตัวอย่างตามแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness) มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber และการยอมรับด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จำนวน 363,121 คน ที่ประกอบด้วยผู้ประกันตนมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 (สำนักงานประกันสังคม, 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane ,1976) ผู้วิจัยต้องการค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399.56 คน แต่เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ที่เกิดจากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลต่อไป โดยใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแสดงความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความตั้งใจเลือกใช้บริการ ของประชากรในเขตพื้นที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## สรุปผลของการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.0 อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.0 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.5 และเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 คิดเป็นร้อยละ 69.5

**ส่วนที่ 2** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม

กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.628) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าปัจจัยที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.612) รองลงมาปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.647) และปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.624) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความตั้งใจเลือกใช้บริการ ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.753) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านจะเลือกใช้ระบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) แทนการเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.751) รองลงมา คือ การใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) ทำให้ท่านทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.765) ท่านตั้งใจจะเลือกใช้ขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) เป็นอันดับแรกในการขอรับผลประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.752) ท่านคิดว่าจะใช้ระบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) ในครั้งต่อไปในการยื่นขอรับค่าทดแทน ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.720) หากมีการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีอื่นๆ เพิ่มขึ้น ท่านจะใช้บริการผ่านระบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) อย่างแน่นอน ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.759) ท่านจะใช้ระบบขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) เป็นประจำสม่ำเสมอในอนาคต ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.778) ท่านคิดว่าจะแนะนำการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (e-Self Service) แก่ผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.749) ตามลำดับ

#### **ส่วนที่ 4** สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

2. การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ของผู้ให้บริการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

3. การรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชันมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.084	0.082	1.501	0.134
2. การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน	0.608	0.560	10.569	0.000*
3. การรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน	0.228	0.214	3.528	0.000*
<b>ค่าคงที่</b>	<b>0.423</b>		<b>3.127</b>	<b>0.002</b>

$R = 0.814$   $R^2 = 0.663$ ,  $SEE = 0.387$ ,  $F = 260.109$ ,  $Sig. = 0.000$ ,  $* = P < 0.05$

จากตาราง 1 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรอิสระได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.663 แสดงว่าตัวแปรอิสระคือการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ได้ร้อยละ 66.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า มีทั้งหมด 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน (Beta = 0.560) และด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน (Beta = 0.214) มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 จากการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม

กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน โดยสามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากเมื่อผู้ประกันตนมาตราต่างๆ ทราบถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับหลังจากการทำรายการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์แล้ว ทำให้เกิดความสะดวก ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ใช้กันเป็นเสมือนปัจจัยที่ 5 จึงทำให้ผู้ประกันตนมีความตั้งใจว่าการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมครั้งต่อไปจะเลือกการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ ถึงประโยชน์ในการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Mobile Banking รวมถึงมีอิทธิพลเชิงบวกการให้บริการจริง

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากช่องทางในการใช้ระบบออนไลน์มีตัวเลือกที่หลากหลาย เช่น การทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน การสมัครงานผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ทำให้ผู้ประกันตนตระหนักได้ว่าการเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์เป็นสิ่งที่ทำให้บรรลุเป้าหมายในการทำขอทำธุรกรรม หรือใช้บริการต่างๆ ได้ง่ายและรวดเร็วสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุชา อริยะอมรกุล (2565) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชัน การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันและการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชันส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อาจไม่ใช่เหตุผลหลักในการใช้บริการด้านต่างๆ อีกต่อไป เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นเรื่องง่ายสำหรับคนส่วนใหญ่ และหากไม่สามารถใช้บริการหัวข้อใดได้ก็สามารถค้นหาในเว็บไซต์เพิ่มเติมหรือสอบถามจากผู้รู้ได้ ทำให้การใช้เทคโนโลยีไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญฐพล ชำรงสุวรรณกิจ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ตรูปแบบใหม่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ตรูปแบบใหม่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.22

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน และปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชัน มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ดังนั้น ควรประชาสัมพันธ์การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้นรวมถึงการอธิบายขั้นตอน วิธีการใช้งาน หรืออาจจะมีการคิดค้นระบบใหม่ๆ ที่สร้างประโยชน์ได้มากขึ้นกว่าเดิมในอนาคต

2. การรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนประกันสังคมควรพัฒนามาตรฐานคุณภาพให้มากยิ่งขึ้นรวมถึงระบบความปลอดภัยจากระบบออนไลน์บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมด้วยตนเอง มีข้อมูลส่วนบุคคลค่อนข้างมาก จึงจำเป็นต้องพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลให้สูงขึ้นไป เพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดการยอมรับและมั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งถัดไปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ของผู้ใช้บริการ ในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะหลังจากดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การใช้วิธีการดำเนินวิจัยรูปแบบอื่นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ทั้งขอบเขต ขนาด กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่าง วิธีเก็บข้อมูล หรืออาจจะเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เพื่อทำให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น

2. การศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการขอรับประโยชน์ ทดแทน กองทุนประกันสังคมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ นอกจากตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้ เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรม หรือปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกันตน เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- ชลธิดา แยมกลีบบัว. (2565). *อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) Lazada*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศร. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ. (2564). *การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานประกันสังคม. (2567). *สื่อประชาสัมพันธ์ พฤษภาคม 2567*. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2567. จาก Home : สำนักงานประกันสังคม (sso.go.th).
- สุภัทรรณา ไทยงามศิลป์. (2564). *ความตั้งใจใช้บริการขนส่งของแมคคาออนไลน์ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด-19*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรุษา อริยะอมรกุล. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรุช ศิริรินทร์ภาณุ. (2564). *การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ทัศนคติในการใช้งาน และการรับรู้ความตั้งใจในการใช้งาน แอปพลิเคชันทางการเงินในโทรศัพท์มือถือ*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัญฐพล อ่างสุวรรณกิจ. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนวัตกรรมซูเปอร์มาร์เก็ตรูปแบบใหม่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Yamane. Taro. (1976). *Statistic: An introduction analysis (2<sup>nd</sup> ed)*. New York : Harper & Row Publisher