

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และ 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One Way ANOVA) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ไคส์แควร์ (Chi - Square)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้านคือ ด้านช่องทางการจำหน่าย การบริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านคือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์กับพฤติกรรมในการใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

The purposes of this research were to study the satisfaction levels of people taking electronic media service at Social Security Office Area 9, to compare their satisfaction, classified by their genders, ages, education levels, occupations, and incomes, and to find out the relationships between their satisfaction and behavior. The samples were 400 people taking the service at Social Security Office Area 9. The research tools were questionnaires used to collect data. Then the data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA, and Chi-Square.

The research results revealed that:

1. Overall people's satisfaction with electronic media service at Social Security Office Area 9 was at a moderate level. Taking each aspect into consideration, it was found that their satisfaction was at a high level in one aspect i.e., channel of service distribution, and was at a moderate level in three aspects i.e., price, product, and marketing promotion.
2. When comparing the satisfaction levels of the people, classified by their genders, ages, occupations, and incomes, it was found that overall their satisfaction with electronic media service was significantly different at .05 level. However, their satisfaction, classified by education levels, was not different.
3. Their satisfaction with the service significantly related to their behavior of using the service at .05 level.