

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนายจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการทั่วประเทศ ครอบคลุมสถานประกอบการหลายประเภทที่ใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในเดือนมิถุนายน 2550 ได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 61 คน เป็นชาย 20 คน หญิง 41 คน หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความคาดหวังจากการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	41	67.2
ชาย	20	32.8
รวม	61	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 32 ปี	33	54.1
ตั้งแต่ 32 ปีขึ้นไป	28	45.9
รวม	61	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท	10	16.4
5,000-10,000 บาท	29	47.5
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	22	36.1
รวม	61	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	63.9
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	22	36.1
รวม	61	100.0

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 67.2 และชาย 32.8 ตามลำดับ โดยมีอายุต่ำกว่า 32 ปี มากที่สุดร้อยละ 54.1 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 32 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45.9 ผู้ที่มีรายได้มากที่สุดมีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 47.5 รองลงมา ร้อยละ 36.1 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ส่วนระดับการศึกษาพบว่าผู้ที่จบ

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีร้อยละ 63.9 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีร้อยละ 36.1

ตารางที่ 4.2
อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ลูกจ้าง	59	96.7
นายจ้าง	2	3.3
รวม	61	100.0
ตำแหน่ง		
นักปฏิบัติการ	46	75.4
วิชาการหรือผู้บริหาร	15	24.6
รวม	61	100.0
สถานที่ทำงาน		
บริษัท	54	88.5
ห้างร้าน	7	11.5
รวม	61	100.0

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดเป็นลูกจ้าง ร้อยละ 96.7 และเป็นนายจ้าง ร้อยละ 3.3 ส่วนใหญ่เป็นนักปฏิบัติการ ร้อยละ 75.4 และเป็นนักวิชาการหรือผู้บริหาร ร้อยละ 24.6 สถานที่ทำงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างทำงานในบริษัท ร้อยละ 88.5 รองลงมาทำงานในห้างร้าน ร้อยละ 11.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ประกอบด้วย ปริมาณการ ใช้ ระยะเวลาการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ประเภทของบริการที่ใช้ ความถี่ในการใช้ สถานที่ใช้บริการ และแรงจูงใจที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.3
แหล่งที่มาของข้อมูล

แหล่งที่มาของข้อมูล	จำนวน (N = 61)	ร้อยละ
เพื่อน/ญาติ บุคคลที่รู้จักแนะนำ	30	49.2
อื่น ๆ (โทรทัศน์และบัตรรับรองสิทธิ)	22	36.1
โทรศัพท์	14	23.0
วิทยุ	11	18.0
หนังสือพิมพ์	6	9.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.2 รู้จักศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 จากเพื่อน/ญาติ บุคคลที่รู้จักแนะนำ มากที่สุด รองลงมาจากแหล่งที่มาอื่น ๆ เช่น (โทรทัศน์และบัตรรับรองสิทธิ) ร้อยละ 36.1 วิทยุ ร้อยละ 18.0 เท่านั้น

2.2 แหล่งข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลอื่นที่นอกเหนือจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ตารางที่ 4.4
แหล่งข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูล

ข้อมูล	จำนวน (N = 61)	ร้อยละ
1133 (องค์การโทรศัพท์)	42	68.9
1681 (บริการรถแท็กซี่)	12	19.7
1111 (บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ)	11	18.0
1188 (Yellow Plus)	9	14.8
1197 (ให้ข้อมูลจรรยา)	8	13.1
1137 (ข้อมูลจรรยา จส.100)	5	8.2
1677 (ร่วมด้วยช่วยกัน)	4	6.6
1181 (สอบถามเทียบเวลา)	3	4.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากแหล่งข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลอื่นที่นอกเหนือจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของ 1133 (องค์การโทรศัพท์) มากที่สุด ร้อยละ 68.9 ในการสอบถามข้อมูลของเบอร์โทรศัพท์ทั่วไป รองลงมาคือ 1681 (บริการรถแท็กซี่) ร้อยละ 19.7 และ 1111 (บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ) ร้อยละ 18.0

2.3 แรงจูงใจในการใช้ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ตารางที่ 4.5
แรงจูงใจในการใช้บริการ

แรงจูงใจ	จำนวน (N = 61)	ร้อยละ
สอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง	38	62.3
สะดวกรวดเร็วในการรับทราบข้อมูล ที่จำเป็นในแต่ละสถานการณ์	36	59.0
ต้องการข้อมูลเชิงลึก	23	37.7
ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน	14	23.0
ต้องการทดลองบริการใหม่ ๆ	8	13.1
บริการของพนักงานรับโทรศัพท์ที่ สุภาพ	7	11.5
มีการให้บริการที่หลากหลายมากกว่า ผู้ให้บริการอื่น ๆ	4	6.6
อื่น ๆ	4	6.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เนื่องจากเห็นว่าสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ร้อยละ 62.3 รองลงมา มีความสะดวกรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละสถานการณ์ ร้อยละ 59.0 และสามารถได้ข้อมูลเชิงลึก ร้อยละ 37.7

2.4 เหตุผลการใช้ประโยชน์จากจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เป็นครั้งแรก

ตารางที่ 4.6
เหตุผลการใช้สิทธิประโยชน์เป็นครั้งแรก

เหตุผล	จำนวน (N = 61)	ร้อยละ
กรณีเจ็บป่วย/ฉุกเฉินหรือประสบอันตราย	18	29.5
บัตรรับรองสิทธิ บัตรประกันสังคม	16	26.2
กรณีคลอดบุตร	14	23.0
สิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น การกู้เงินเพื่อซื้อบ้าน	13	21.3
กรณีทันตกรรม	10	16.4
กรณีสงเคราะห์บุตร	9	14.8
ตรวจสอบข้อมูลเงินสมทบของผู้ประกันตน	9	14.8
กองทุนประกันสังคม	8	13.1
กรณีว่างงาน	7	11.5
การทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต	5	8.2
กรณีชราภาพ	5	8.2
การขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง	5	8.2
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลที่เลือก	5	8.2
ช่องทางการขอรับประโยชน์ทดแทน	4	6.6
การส่งเงินสมทบ	3	4.9
กองทุนเงินทดแทน	1	1.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 29.5 ใช้บริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 กรณีเจ็บป่วย/ฉุกเฉินหรือประสบอันตราย รองลงมาใช้บัตรรับรองสิทธิ บัตรประกันสังคม ร้อยละ 26.2 และกรณีคลอดบุตร ร้อยละ 23.0

2.5 วัตถุประสงค์ในการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ตารางที่ 4.7
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนตัว	51	83.6
การทำงานของสถานประกอบการ	10	16.4
รวม	61	100.0

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 83.6 ใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เพื่อติดต่อส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 16.4 เท่านั้นที่ใช้เพื่อติดต่อในการทำงานของสถานประกอบการ

2.6 สถานที่ที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ตารางที่ 4.8
สถานที่ที่ใช้บริการ

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ที่ทำงาน	29	47.5
โทรศัพท์สาธารณะ	15	24.6
ที่บ้าน	14	23.0
โทรศัพท์มือถือ	3	4.9
รวม	61	100.0

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในที่ทำงาน ร้อยละ 47.5 มากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 24.6 ใช้โทรศัพท์สาธารณะ ส่วนอีก 3 คน ใช้โทรศัพท์มือถือ

2.7 ช่วงวันของสัปดาห์ที่ใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 มากที่สุดในสัปดาห์

ตารางที่ 4.9
ช่วงวันของสัปดาห์ที่ใช้บริการมากที่สุด

ช่วงวันของสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์	51	83.6
เสาร์-อาทิตย์	10	16.4
รวม	61	100.0

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 83.6 รองลงมาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 16.4

2.8 ช่วงเวลาที่ใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 บ่อยที่สุด

ตารางที่ 4.10
ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
07.00-17.59 น.	53	86.9
18.00-21.59 น.	8	13.1
รวม	61	100.0

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในช่วงเวลา 07.00-17.59 น. บ่อยที่สุด ร้อยละ 86.9 รองลงมา ร้อยละ 13.1 ใช้ในเวลา 18.00-21.59 น.

2.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายประเด็นย่อย สรุปผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.11

ความคิดเห็นของการใช้ประโยชน์จากบริการ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้น	59	96.7
ไม่ทำให้ได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้น	2	3.3
รวม	61	100.0

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.7 และมีกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าเมื่อใช้แล้วไม่ได้ทำให้ได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้น เพียงร้อยละ 3.3

2.10 ความน่าเชื่อถือจากเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.12

ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความน่าเชื่อถือ	จำนวน	ร้อยละ
มี	59	96.7
ไม่มี	2	3.3
รวม	61	100.0

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 96.7 ร้อยละ 3.3 ที่ไม่มีความเชื่อถือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการ

ข้อมูลประกันสังคม 1506

การศึกษาคความพึงพอใจ ผู้ศึกษาสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ
ใช้ประโยชน์จากบริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ลักษณะของแบบสอบถามเป็น
มาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) กำหนดเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง
น้อย และน้อยที่สุด โดยมีขอบเขตคำถามด้านพฤติกรรมการใช้ 4 ด้าน ดังนี้

- 3.1 ด้านการบริการให้ข้อมูล
- 3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.3 ด้านเทคโนโลยี
- 3.4 ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.13

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ด้านการบริการให้ข้อมูล

ด้านการบริการ ให้ข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ (N.61)					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
รับเรื่องร้องเรียน	3 (4.9)	25 (41.0)	26 (42.6)	4 (6.6)	3 (4.9)	3.34	.873	ปาน กลาง
ให้ข้อมูลทั่วไป	3 (4.9)	22 (36.1)	26 (42.6)	7 (11.5)	3 (4.9)	3.25	.907	ปาน กลาง
การตรวจสอบ ฐานข้อมูล	2 (3.3)	15(24. 6)	37 (60.7)	5(8.2)	2 (3.3)	3.16	.757	ปาน กลาง
การแก้ไขปัญหา	1 (1.6)	13 (21.3)	41 (67.2)	4 (6.6)	2 (3.3)	3.11	.686	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านการบริการ ให้ข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ (N.61)					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การใช้บริการ ผ่านอินเทอร์เน็ต	1 (1.6)	15 (24.6)	31 (50.8)	10 (16.4)	4 (6.6)	2.98	.866	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.16	818	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้านการบริการให้ข้อมูลในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.16) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการรับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.34) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 3.25) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลางที่มีค่าต่ำสุด คือ การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย = 2.98)

ตารางที่ 4.14

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N.61)					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความน่าเชื่อถือใน การให้ข้อมูล	1 (1.6)	21 (34.4)	36 (59.0)	2 (3.3)	1 (1.6)	3.31	.647	ปาน กลาง
ภาษาที่ใช้มี ความเข้าใจง่าย	3 (4.9)	17 (27.9)	36 (59.0)	5 (8.2)	0	3.30	.691	ปาน กลาง
ความสุภาพทุกครั้ง ที่ให้บริการ	4 (6.6)	17 (27.9)	32 (52.5)	8 (13.1)	0	3.28	.777	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N.61)					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การให้คำแนะนำ	2 (3.3)	18 (29.5)	34 (55.7)	6 (9.8)	1 (1.6)	3.23	.739	ปาน กลาง
ระยะเวลาในการ ให้บริการข้อมูล	2 (3.3)	12 (19.7)	45 (73.8)	2 (3.3)	0	3.23	.560	ปาน กลาง
ให้ความเสมอภาค ในการบริการ	3 (4.9)	11 (18.0)	44 (72.1)	2 (3.3)	1 (1.6)	3.21	.661	ปาน กลาง
ความรู้ความ ชำนาญในด้าน ข้อมูลข่าวสาร ทุกด้าน	2 (3.3)	13 (21.3)	42 (68.9)	3 (4.9)	1 (1.6)	3.20	.654	ปาน กลาง
รับฟังปัญหาด้วย ความเต็มใจ	4 (6.6)	10 (16.4)	41 (67.2)	4 (6.6)	2 (3.3)	3.16	.778	ปาน กลาง
จรรยาบรรณและ ความรับผิดชอบ ต่ออาชีพ	1 (1.6)	13 (21.3)	42 (68.9)	4 (6.6)	1 (1.6)	3.15	.628	ปาน กลาง
มีทัศนคติที่ดีต่อ ผู้รับบริการ	5 (8.2)	8 (13.1)	41 (67.2)	5 (8.2)	2 (3.3)	3.15	.813	ปาน กลาง
สภาวะจิตใจและ อารมณ์ที่ดีระหว่าง การให้บริการ	4 (6.6)	9 (14.8)	38 (62.3)	8 (13.1)	2 (3.3)	3.08	.822	ปาน กลาง
ความกระตือรือร้น ในการรับบริการที่ บริการข้อมูล	1 (1.6)	9 (14.8)	45 (73.8)	5 (8.2)	1 (1.6)	3.07	.602	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N.61)					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
เปิดโอกาสให้ผู้ ใช้บริการแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับการ ทำงาน	8 (13.1)	0	41 (67.2)	9 (14.8)	3 (4.9)	2.89	.686	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.18	.942	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.18) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูลมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.31) รองลงมาคือภาษาที่ใช้มีความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.30) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลางที่มีค่าต่ำสุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.89)

ตารางที่ 4.15

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี	ระดับความพึงพอใจ (N.61)					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีความทันสมัย	4 (6.6)	13 (21.3)	43 (70.5)	0	1 (1.6)	3.31	.672	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านเทคโนโลยี	ระดับความพึงพอใจ (N.61)					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
เสียงชัดเจน	2 (3.3)	16 (26.2)	38 (62.3)	5 (8.2)	0	3.25	.650	ปาน กลาง
โอนสายไปยัง บุคคลที่สามได้	2 (3.3)	7 (11.5)	42 (68.9)	9 (14.8)	1 (1.6)	3.00	.683	ปาน กลาง
โทรติดง่าย	1 (1.6)	9 (14.8)	39 (63.9)	9 (14.8)	3 (4.9)	2.93	.750	ปาน กลาง
มีค่าใช้จ่าย สำหรับในการ ใช้บริการ	0	15 (24.6)	29 (47.5)	11 (18.0)	6 (9.8)	2.87	.903	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.07	.732	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.15 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้านเทคโนโลยีในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.07) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความทันสมัยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.31) รองลงมาพึงพอใจในความชัดเจนของเสียง (ค่าเฉลี่ย = 3.25) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลางที่มีค่าต่ำสุด คือ ค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 2.87)

ตารางที่ 4.16

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ด้านประสิทธิภาพ ของการให้บริการ ข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ (N.61)					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ข้อมูลที่ทันสมัย	3 (4.9)	13 (21.3)	44 (72.1)	1 (1.6)	0	3.30	.587	ปาน กลาง
ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล	4 (6.6)	14 (23.0)	39 (63.9)	3 (4.9)	1 (1.6)	3.28	.733	ปาน กลาง
ให้บริการ ครอบคลุมทุกด้าน	2 (3.3)	14 (23.0)	40 (65.6)	4 (6.6)	1 (1.6)	3.20	.679	ปาน กลาง
บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว	3 (4.9)	10 (16.4)	41 (67.2)	4 (6.6)	3 (4.9)	3.10	.790	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.22	.698	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.16 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.22) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจข้อมูลที่ทันสมัยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.30) รองลงมาคือ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 3.28) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลางที่มีค่าต่ำสุด คือ การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.10)

ตารางที่ 4.17
 สรุประดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการข้อมูล
 ประกันสังคม 1506

ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล	3.22	.698	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.18	.942	ปานกลาง
ด้านการบริการให้ข้อมูล	3.16	.818	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยี	3.07	.732	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.16	.798	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.16) โดยพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูลซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.22) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.18) ส่วนความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย = 3.07)

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการใช้บริการข้อมูล
ประกันสังคม 1506

การศึกษาความคาดหวังต่อการใช้บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ลักษณะของแบบสอบถามกำหนดไว้เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคำถามด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ประโยชน์ 4 ด้าน ดังนี้

- 4.1 ด้านการบริการให้ข้อมูล
- 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4.3 ด้านเทคโนโลยี
- 4.4 ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.18
ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
ด้านการบริการให้ข้อมูล

ด้านการบริการ ให้ข้อมูล	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ได้ข้อมูลที่ ละเอียดลึกซึ้ง	9 (14.8)	31 (50.8)	18 (29.5)	2 (3.3)	1 (1.6)	3.74	.814	มาก
การแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ จะทำได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ และอย่าง เหมาะสมกับ สถานการณ์	7 (11.5)	33 (54.1)	19 (31.1)	1 (1.6)	1 (1.6)	3.72	.756	มาก
การร้องเรียน สามารถทำได้ และรวดเร็วขึ้น	4 (6.6)	32 (52.5)	21 (34.4)	4 (6.6)	0	3.59	.716	มาก
มีความเข้าใจ เกี่ยวกับการ เข้าถึงการใช้ บริการผ่าน อินเทอร์เน็ต มากขึ้น	3 (4.9)	35 (57.4)	19 (31.1)	3 (4.9)	1 (1.6)	3.59	.739	มาก
การตรวจสอบ ฐานข้อมูลอย่าง ถูกต้องและ รวดเร็ว	2 (3.3)	31 (50.8)	27 (44.3)	1 (1.6)	0	3.56	.592	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.64	.724	มาก

จากตารางที่ 4.18 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้านการบริการให้ข้อมูล ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.64) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.74) รองลงมาคือ ความคาดหวังว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.72) ส่วนความคาดหวังในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความคาดหวังต่อการตรวจสอบฐานข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.56)

ตารางที่ 4.19

ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ขยายระยะเวลา สำหรับการปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่เพื่อ รองรับการใช้ บริการมากขึ้น	7 (11.5)	31 (50.8)	19 (31.1)	4 (6.6)	0	3.67	.769	มาก
ให้ความเสมอภาค ในการบริการ	5 (8.2)	28 (45.9)	26 (42.6)	2 (3.3)	0	3.59	.692	มาก
รับฟังปัญหาด้วย ความเต็มใจ	2 (3.3)	33 (54.1)	25 (41.0)	1 (1.6)	0	3.59	.588	มาก
มีเจ้าหน้าที่ ให้บริการมากขึ้น	3 (4.9)	28 (45.9)	29 (47.5)	1 (1.6)	0	3.54	.621	มาก
ให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น	2 (3.3)	29 (47.5)	28 (45.9)	1 (1.6)	1 (1.6)	3.49	.674	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.57	.669	มาก

จากตารางที่ 4.19 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.57) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการขยายระยะเวลาสำหรับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการใช้บริการมากขึ้น มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.67) รองลงมาคือ ความคาดหวังต่อการให้ความเสมอภาคในการบริการและรับฟังปัญหาด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.59) ส่วนความคาดหวังในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความคาดหวังต่อการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย = 3.49)

ตารางที่ 4.20

ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
ด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ผู้ใช้บริการไม่ต้อง เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ขณะสอบถาม ข้อมูล	24 (39.3)	24 (39.3)	9 (14.8)	2 (3.3)	2 (3.3)	4.08	.988	มาก ที่สุด
อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน	4 (6.6)	30 (49.2)	26 (42.6)	1 (1.6)	0	3.61	.640	มาก
มีการพัฒนาระบบ การให้บริการทั้ง ภายนอกและ ภายในองค์กรด้วย ความคล่องตัวและ ความรวดเร็ว	5 (8.2)	25 (41.0)	31 (50.8)	0	0	3.57	.644	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.75	.758	มาก

จากตารางที่ 4.20 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้านเทคโนโลยีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.08) คือ ความคาดหวังที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในขณะที่สอบถามข้อมูล ร่องลงมาคือ ความคาดหวังว่าน่าจะมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.61) ส่วนความคาดหวังในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คาดหวังว่าจะมีการพัฒนาระบบการให้บริการทั้งภายนอกและภายในองค์กรด้วยความคล่องตัวและความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.57)

ตารางที่ 4.21

ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506
ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ

ด้านประสิทธิภาพ ของการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
จัดตั้งทีม ผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านการแพทย์ ในการให้ คำปรึกษา/ แนะนำ	18 (29.5)	27 (44.3)	12 (19.7)	3 (4.9)	1 (1.6)	3.95	.921	มาก
ขยายเวลาในการให้ บริการเพิ่มขึ้นจาก 19.00 น เป็น 21.00 น.	10 (16.4)	37 (60.7)	12 (19.7)	2(3.3)	0	3.90	.700	มาก
การเข้าถึงข้อมูลที่ ต้องการทราบจาก การให้บริการด้วย ความสะดวกและ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	10 (16.4)	35 (57.4)	14 (23.0)	2 (3.3)	2 (3.2)	3.87	.718	มาก

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านประสิทธิภาพ ของการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
เปิดโอกาสให้ผู้ ใช้บริการ แสดงความ คิดเห็นหรือข้อเสนอ แนะในการรับ บริการด้วยความ เต็มใจ	6 (9.8)	38 (62.3)	15 (24.6)	2 (3.3)	0	3.79	.661	มาก
การให้คำตอบโดย การไม่ต้อง เสียเวลาการนำเข้า หรือไปยังกอง ต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงาน	10 (16.4)	27 (44.3)	21 (34.4)	2 (3.3)	1 (1.6)	3.70	.843	มาก
รายงานความ คืบหน้าการขยาย สิทธิประโยชน์ ทดแทนอย่าง รวดเร็วและ เหมาะสมกับ สถานการณ์	6 (9.8)	21 (34.4)	27 (44.3)	6 (11.5)	1 (1.6)	3.43	.826	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60	.779	มาก

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการ
ข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.60)
เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าจะให้จัดตั้งทีม
ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์ในการให้คำปรึกษา/แนะนำ (ค่าเฉลี่ย = 3.95) รองลงมาคือ ขยาย

เวลาในการให้บริการเพิ่มขึ้นจาก 19.00 น. เป็น 21.00 น. (ค่าเฉลี่ย = 3.90) ส่วนความคาดหวังต่อรายงานความคืบหน้าการขยายสิทธิประโยชน์ทดแทนอย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ มีในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.43)

ตารางที่ 4.22

สรุประดับความคาดหวังต่อการใช้บริการข้อมูล

ประกันสังคม 1506

ระดับความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านเทคโนโลยี	3.75	.758	มาก
ด้านการบริการให้ข้อมูล	3.64	.724	มาก
ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล	3.60	.779	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.57	.669	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	.733	มาก

ตารางที่ 4.22 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.64) โดยเฉพาะมีความคาดหวังด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย = 3.75) รองลงมาคือ ด้านการบริการให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 3.64) ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.60) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.57) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ผู้ศึกษาใช้สถิติค่า t-test และ F-test และ Pearson's Chi-Square ในการทดสอบผลการทดสอบปรากฏดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน กับความพึงพอใจต่อการให้บริการประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจ

เพศ \ ความพึงพอใจ	N	\bar{X}	t	Sig
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
หญิง	41	3.1951	.019	.891
ชาย	20	3.1200		
รวม	61	3.1705		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
หญิง	41	3.2366		
ชาย	20	3.0420	.116	.734
รวม	61	3.1728		
3. ด้านเทคโนโลยี				
หญิง	41	3.1463	.015	.901
ชาย	20	2.9200		
รวม	61	3.0393		
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล				
หญิง	41	3.2988	.005	.943
ชาย	20	3.0500		
รวม	61	3.2172		

จากตารางที่ 4.23 จากการทดสอบด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	N	\bar{X}	t	Sig
อายุ				
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
อายุต่ำกว่า 32 ปี	33	3.1758	1.688	.199
32 ปีขึ้นไป	28	3.1643		
รวม	61	3.1701		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
อายุต่ำกว่า 32 ปี	33	3.2933	5.209	.026
32 ปีขึ้นไป	28	3.0307		
รวม	61	3.1620		
3. ด้านเทคโนโลยี				
อายุต่ำกว่า 32 ปี	33	3.2606	2.474	.121
32 ปีขึ้นไป	28	2.8500		
รวม	61	3.0553		
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล				
อายุต่ำกว่า 32 ปี	33	3.4242	14.434	.000
32 ปีขึ้นไป	28	2.9732		
รวม	61	3.1987		

จากตารางที่ 4.24 จากการทดสอบด้วยค่า t-test มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันในด้านการบริการให้ข้อมูลและด้านเทคโนโลยี และระดับอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 แตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.25
ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือน
กับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	N	\bar{X}	F	Sig
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	3.0400		
5,000-10,000 บาท	29	3.2483	.758	.473
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	22	3.1273		
รวม	61	3.1705		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	3.0230		
5,000-10,000 บาท	29	3.3338	2.677	.077
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	22	3.0286		
รวม	61	3.1728		
3. ด้านเทคโนโลยี				
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	3.1200		
5,000-10,000 บาท	29	3.1931	2.338	.106
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	22	2.8909		
รวม	61	3.0721		
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล				
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	3.1000		
5,000-10,000 บาท	29	3.3707	2.095	.132
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	22	3.0682		
รวม	60	3.2172		

จากตารางที่ 4.25 จากการทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) โดย F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูล ประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.26

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ

ความพึงพอใจ

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ	N	\bar{X}	T	Sig
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล	ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	3.2308	2.365	.129
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	22	3.0636		
	รวม	61	3.1705		
	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	3.2464	.254
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี		22	3.0423		
รวม		61	3.1144		
3. ด้านเทคโนโลยี		ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	3.1846	.011
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	22	2.872		
	รวม	61	3.0393		
	4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล	ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	3.3013	.716
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี		22	3.0682		
รวม		61	3.2172		

จากตารางที่ 4.26 จากการทดสอบด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.27

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความพึงพอใจ

ตำแหน่ง \ ความพึงพอใจ	N	\bar{X}	t	Sig
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
นักปฏิบัติการ	46	3.1435	.363	.549
วิชาการหรือผู้บริหาร	15	3.2533		
รวม	61	3.1984		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
นักปฏิบัติการ	46	3.2054	.745	.392
วิชาการหรือผู้บริหาร	15	3.0727		
รวม	61	3.1391		
3. ด้านเทคโนโลยี				
นักปฏิบัติการ	46	3.1130	3.305	.074
วิชาการหรือผู้บริหาร	15	2.9467		
รวม	61	3.0299		
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล				
นักปฏิบัติการ	46	3.2554	.042	.839
วิชาการหรือผู้บริหาร	15	3.1000		
รวม	61	3.1752		

จากตารางที่ 4.27 จากการทดสอบด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.28

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสถานที่ทำงานกับ
ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	N	\bar{X}	t	Sig
สถานที่ทำงาน				
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
บริษัท	54	3.1889	2.190	.144
ห้างร้าน	7	3.0286		
รวม	61	3.1088		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
บริษัท	54	3.1994	6.352	.014
ห้างร้าน	7	3.9671		
รวม	61	3.0833		
3. ด้านเทคโนโลยี				
บริษัท	54	3.0778	4.668	.035
ห้างร้าน	7	3.0286		
รวม	61	3.0532		
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล				
บริษัท	54	3.2454	10.913	.002
ห้างร้าน	3	3.0000		
รวม	61	3.1227		

จากตารางที่ 4.28 จากการทดสอบด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าสถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 แตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล และผู้ที่มีสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจจากการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันในด้านการบริการให้ข้อมูล

2. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสถานที่ทำงานกับความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง	N	\bar{X}	t	Sig
เพศ				
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
หญิง	41	3.5500	.022	.883
ชาย	20	3.6829		
รวม	61	3.6165		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
หญิง	41	3.6341	.716	.401
ชาย	20	3.4600		
รวม	61	3.5471		
3. ด้านเทคโนโลยี				
หญิง	41	3.7890	1.878	.176
ชาย	20	3.6835		
รวม	61	3.733		

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

เพศ \ ความคาดหวัง	N	\bar{X}	t	Sig
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล				
หญิง	41	3.6500	1.913	.172
ชาย	20	3.8337		
รวม	61	3.7419		

จากตารางที่ 4.29 จากการทดสอบด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.30
ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับอายุกับ
ความคาดหวัง

ระดับอายุ \ ความคาดหวัง	N	\bar{X}	t	Sig
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
อายุต่ำกว่า 32 ปี	33	3.6727	.006	.937
ตั้งแต่ 32 ปีขึ้นไป	28	3.6000		
รวม	61	3.6364		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
อายุต่ำกว่า 32 ปี	33	3.6606	.081	.777
ตั้งแต่ 32 ปีขึ้นไป	28	3.4786		
รวม	61	3.5696		
3. ด้านเทคโนโลยี				
อายุต่ำกว่า 32 ปี	33	3.8385	.270	.605
ตั้งแต่ 32 ปีขึ้นไป	28	3.6554		
รวม	61	3.7470		
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล				
อายุต่ำกว่า 32 ปี	33	3.8739	.270	.605
ตั้งแต่ 32 ปีขึ้นไป	28	3.6550		
รวม	61	3.7645		

จากตารางที่ 4.30 จากการทดสอบด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.31
ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
กับความคาดหวัง

ความคาดหวัง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	N	\bar{X}	F	Sig
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	3.8200		
5,000-10,000 บาท	29	3.6345	.646	.528
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	22	3.5634		
รวม	61	3.6393		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	3.6400		
5,000-10,000 บาท	29	3.5862	.136	.873
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	22	3.5364		
รวม	61	3.5770		
3. ด้านเทคโนโลยี				
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	3.8680		
5,000-10,000 บาท	29	3.7586	.341	.713
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	22	3.6973		
รวม	61	3.7544		
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ข้อมูล				
น้อยกว่า 5,000 บาท	10	3.8660		
5,000-10,000 บาท	29	3.8110	.434	.650
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	22	3.6818		
รวม	60	3.7734		

จากตารางที่ 4.31 จากการทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) โดย F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.32

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับ
ความคาดหวัง

ความคาดหวัง ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	t	Sig
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	3.7641	7.881	.007
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	22	3.4182		
รวม	61	3.5916		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	3.6154	3.021	.087
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	22	3.5091		
รวม	61	3.5626		
3. ด้านเทคโนโลยี				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	3.8295	.347	.558
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	22	3.6215		
รวม	61	3.7544		
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	3.8508	4.391	.040
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	22	3.6364		
รวม	61	3.7436		

จากตารางที่ 4.32 จากการทดสอบด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกัน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านเทคโนโลยี และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 แตกต่างกันในด้านการบริการให้ข้อมูลและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.33

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง ตำแหน่ง	N	\bar{X}	t	Sig
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
นักปฏิบัติการ	46	3.6609	1.048	.310
วิชาการหรือผู้บริหาร	15	3.5733		
รวม	61	3.6632		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
นักปฏิบัติการ	46	3.5783	.028	.868
วิชาการหรือผู้บริหาร	15	3.5733		
รวม	61	3.5758		
3. ด้านเทคโนโลยี				
นักปฏิบัติการ	46	3.8120	.019	.891
วิชาการหรือผู้บริหาร	15	3.5780		
รวม	61	3.6950		
4. ด้านประสิทธิภาพของการ ให้บริการข้อมูล				
นักปฏิบัติการ	46	3.8226	2.495	.120
วิชาการหรือผู้บริหาร	15	3.6227		
รวม	61	3.7227		

จากตารางที่ 4.33 จากการทดสอบด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.34

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสถานที่ทำงานกับ
ความคาดหวัง

ความคาดหวัง	N	\bar{X}	t	Sig
สถานที่ทำงาน				
1. ด้านการบริการให้ข้อมูล				
บริษัท	54	3.6222	.350	.556
ห้างร้าน	7	3.6771		
รวม	61	3.6497		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
บริษัท	54	3.5926	.996	.322
ห้างร้าน	7	3.4571		
รวม	61	3.5249		
3. ด้านเทคโนโลยี				
บริษัท	54	3.7533	.650	.424
ห้างร้าน	7	3.7629		
รวม	61	3.7581		
4. ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ				
ข้อมูล				
บริษัท	54	3.7386	1.861	.178
ห้างร้าน	7	3.7780		
รวม	61	3.7583		

จากตารางที่ 4.34 จากการทดสอบด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าสถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล

ตารางที่ 4.35

สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
กับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จาก
ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N)	Pearson's Chi-Square	ค่าระดับนัยสำคัญ (2-tailed)
เพศ	61	4.303	.116
อายุ	61	7.336	.026*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61	6.682	.154
ระดับการศึกษา	61	1.952	.377
อาชีพ	61	.560	.756
ตำแหน่ง	61	.812	.666
สถานที่ทำงาน	61	2.142	.343

หมายเหตุ: *ค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05

จากตารางที่ 4.35 จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ด้วยค่า Pearson's Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ทั้งในด้านการบริการให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน

เทคโนโลยีและด้านประสิทธิภาพของการให้บริการข้อมูล แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเพิ่มขึ้นมีความพึงพอใจและความคาดหวังเพิ่มขึ้นตามด้วย

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

1. แรงจูงใจที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม คือ สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ร้อยละ 38.0 มีความสะดวกรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละสถานการณ์ ร้อยละ 36.0 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนผ่านหมายเลข 1111 ซึ่งเป็นศูนย์บริการข้อมูลที่ให้ประโยชน์ต่อภาคประชาชนและภาครัฐ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถรับรู้และทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารจากศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ที่เป็นเทคโนโลยีรูปแบบใหม่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันไม่มีวันหยุด

2. วันและเวลาในการใช้บริการจากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 83.6 ระหว่างเวลา 07.00-17.59 น. ร้อยละ 86.9 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าช่วงวัน – เวลาดังกล่าวเป็นเวลาปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการ ซึ่งสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารบริการและสามารถร้องเรียนการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น และยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมโดยตรง

3. วัตถุประสงค์การใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวร้อยละ 83.6 มากกว่าใช้เพื่อประโยชน์ในการทำงานของสถานประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารที่กล่าวว่า การเปิดรับสื่อมวลชนเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้น ๆ และประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์สังคม ถึงแม้ว่าการใช้สื่อมวลชนไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับความต้องการทุก ๆ ด้าน แต่น่าจะเกี่ยวข้องกับความต้องการบางอย่าง

เช่น ต้องการข้อมูลข่าวสารบางอย่างเพื่อประโยชน์เกี่ยวกับการบริการ การเปิดรับข่าวสารของบุคคลจึงเป็นปฏิริยาตอบโต้ต่อความต้องการของมนุษย์ที่จะจัดรูปแบบพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมให้ระบบของชีวิตอยู่ได้อย่างปกติ

4. ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของการให้บริการมากที่สุด เนื่องจากส่วนใหญ่มีความเห็นว่าศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 มีระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ และมีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องชัดเจน มีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ สามารถแก้ไขปัญหาครอบคลุมทุกด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ที่มีประสิทธิภาพเหมือนกับศูนย์บริการข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคัทลิป และ เซนเตอร์ (Cutlip and Center, 1978) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพของการสื่อสาร ประกอบด้วยหลักสำคัญ 7 ประการ (The 7 C' of Communication) คือ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมกับกาลเทศะ เนื้อหาสาร ความแจ่มแจ้งชัดเจน ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ช่องทางในการสื่อสาร และความสามารถของผู้รับสาร

5. ระดับความคาดหวังต่อการใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านเทคโนโลยีที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ขณะสอบถามข้อมูล อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติ และพัฒนาระบบการให้บริการทั้งภายนอกและภายในองค์กร ด้วยความคล่องตัว และความเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 (Government Contact Center) ที่กล่าวว่า Call Center ของรัฐบาล กระทรวง และกรมต่าง ๆ เป็นระบบเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ กับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน และประโยชน์ที่ส่วนงานรัฐบาลได้รับ คือ สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาสถานที่ ระบบอุปกรณ์และบุคลากร ลดภาระค่าใช้จ่ายจากการบริการจัดการฐานข้อมูล มีความคล่องตัว สามารถขยายขนาดและรูปแบบการให้บริการได้รวดเร็ว หน่วยงานของราชการจะมีภาระลดน้อยลง โดยใช้ช่องทางสื่อสารโทรคมนาคมของ บมจ.ทศท. คอร์ปอเรชั่น ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการใช้ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506

1. ปัญหา อุปสรรคของการใช้ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 คือศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 มีข้อจำกัดด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล ทำให้ผู้ใช้บริการโทรติดยาก และรอคอยสายเป็นเวลานาน เนื่องจากศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 82 คน แบ่งงาน 4 ฝ่ายหลัก ๆ คือ งานบริหารทั่วไป งานปฏิบัติการส่งเสริมและเผยแพร่ งานบริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน และฝ่ายผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะงานบริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนทำหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 มีเจ้าหน้าที่จำนวน 19 คน แบ่งการทำงานออกเป็น 4 กะ คือ เวลา 7.00 น. 8.00 น. 9.00 น. และ 12.00 น.

2. การบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตของสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ พบว่าผู้ใช้บริการต้องการคำตอบ การชี้แจงประโยชน์ที่จะได้รับเรื่องแนะนำการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตในการแก้ไขปัญหาระบบงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญในด้านระบบการใช้งานที่จะเข้าเว็บไซต์ จึงไม่สามารถให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่นการรับรู้ข่าวสารต้องเดินทางไปทำธุรกรรมที่สำนักงานประกันสังคมหรือธนาคารตามเดิม

3. ศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 ยังขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ติดตามและประเมินผลด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อ ทางสื่อมวลชนต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและทันต่อเหตุการณ์ เช่น สปอตต่าง ๆ ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ฯลฯ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 จากเพื่อน/ญาติ บุคคลที่รู้จักแนะนำมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีด้านการสื่อสารและการสื่อสารระหว่างบุคคล (Communication Theory and Interpersonal Communication) ที่กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากสภาพร่างกายหรือความสามารถทางกายภาพบุคคล (Individual Biology or Physical Ability) การเรียนรู้ทางสังคม และวัฒนธรรม (Cultural Training) และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล (Personal Psychology)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุมากขึ้น มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการจากศูนย์ข้อมูลประกันสังคม 1506 เพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมากขึ้นมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบการบริการให้ข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลที่เป็นของภาครัฐที่มีความซับซ้อนด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ และมี

ข้อจำกัดทางด้านบุคลากร อาจไม่สามารถอำนวยความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกันสังคม 1506 เท่าที่ผ่านมาก็ถือว่าอยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้ว