



กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชรา
ภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม



วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพระนคร

กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชรา
ภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม



วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

วิทยานิพนธ์ เรื่อง "กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงิน
กรณีชราภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม"
ของ ภัทรานิษฐ์ แดงรัมย์
ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงศ์ อวีรุทธา)

..... ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรเดช ณ กรม)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เหลี่ยมปรีชา)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
(ดร.มนีรัตน์ ขาดิรังสรรค์)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
(ดร.อนิรุทธิ์ อัครสกุลสร)

อนุมัติ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.กรองกาญจน์ ชูทิพย์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม
ผู้วิจัย	ภัทรานิษฐ์ แดงรัมย์
ประธานที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรเดช ฌ กรม
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เหลี่ยมปรีชา
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ บธ.ม. การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2565
คำสำคัญ	กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชัน, การเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพ, พฤติกรรมการใช้ Application SSO Pension, ผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม, สำนักงานประกันสังคม จังหวัดพิษณุโลก

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้งานของแอปพลิเคชัน และประเมินความพึงพอใจในใช้งาน Application SSO Pension ของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคมอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงานประกันสังคม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 65 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม 1) กลุ่มผู้สูงอายุช่วงอายุ 45 - 60 ปี ภายในองค์กรประกันสังคม จำนวน 15 คน 2) ผู้สูงอายุช่วงอายุ 50 - 65 ปี ภายนอกองค์กรประกันสังคม จำนวน 50 คน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Process Analysis) โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกันตนประกันสังคม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะของการได้รับสิทธิประโยชน์ และประสิทธิภาพในการใช้งาน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการใช้งานจากแอปพลิเคชัน บำเหน็จ หรือบำนาญ ที่แตกต่างกัน โดยมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension ค่าเฉลี่ยหลังทดลองใช้งาน $\bar{x} = 52.58$ ($x = 52.58$) และค่าเฉลี่ยก่อนทดลองใช้งาน $\bar{x} = 44.70$ ($x = 44.70$) ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ พฤติกรรมการใช้ Application SSO Pension ได้แก่ ความต้องการในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน เหตุผลในการใช้งานแอปพลิเคชัน และประเภทของธุรกรรมที่เข้าใช้บริการ เพื่อให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ การเข้าถึงข้อมูลเงินออม ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน และด้านความปลอดภัยจากระบบ โดยสรุปภาพรวมรายด้าน ด้านกระบวนการบริการ

มีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) ส่วนที่ 1 ด้านการประเมินความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.77$) และส่วนที่ 2 ด้านพฤติกรรมการใช้ประโยชน์ จากแอปพลิเคชัน ($\bar{x} = 4.37$) ของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



Title	A STRATEGY OF APPLICATION DEVELOPMENT FOR EFFICIENCY IN ACCESSING AGING SAVINGS DATA OF INSURERS IN THE SOCIAL SECURITY FUND
Author	Patthranit Tangrom
Advisor	Assistant Professor Woradech Na krom, Ph.D.
Co-Advisor	Assistant Professor Wasin Liampreecha, Ph.D.
Academic Paper	M.B.A. Thesis in Strategic Information Technology Management, Naresuan University, 2022
Keywords	Application development strategy, Access to old age savings data, Application SSO Pension behavior, Social security fund insurer, Social security office Phitsanulok Province

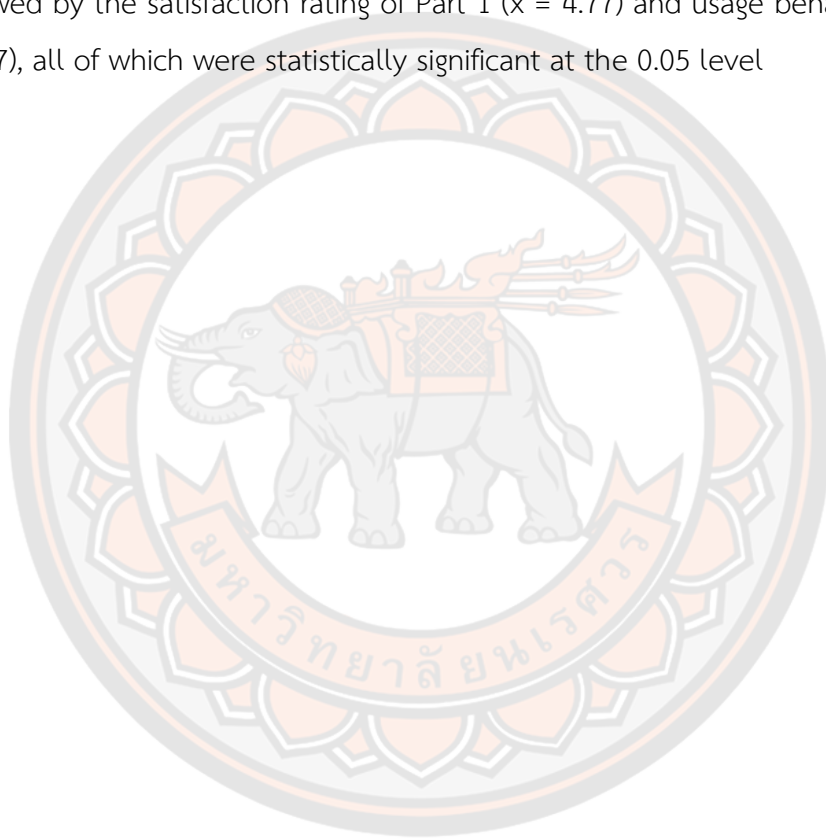
ABSTRACT

The aim of this study is to develop and evaluate an application that provides information on savings for old age, and assess its effectiveness and user satisfaction among insured individuals of the Social Security Office (SSO) in Phitsanulok province. The sample comprised 65 participants, divided into two groups: 15 insured individuals aged 45-60 years within social insurance organizations, and 50 insured individuals aged 50-65 years outside of social insurance organizations. The study employed both qualitative research (in-depth interviews) and quantitative research (questionnaires using the process analysis method) with social insurance organizations. The collected data were analyzed using percentage, mean, and standard deviation.

The results of the study revealed that individual factors such as gender, education level, type of benefits, and efficiency in using them, as well as satisfaction with different pension or retirement applications, were associated with different satisfaction scores before and after the test of the SSO Pension application. The average satisfaction score after the test was 52.58 ($\bar{x} = 52.58$), which was significantly

higher than the average score before the test (44.70, $\bar{x} = 44.70$). The study also explored the access requirements the application, reasons for using it, and types of transactions made using the service, including access to savings information, satisfaction to use, and system security.

Overall, the study found that users of the Phitsanulok Provincial Social Security Office were most satisfied with the service process overview page ($\bar{x} = 4.84$), followed by the satisfaction rating of Part 1 ($\bar{x} = 4.77$) and usage behavior in Part 2 ($\bar{x} = 4.37$), all of which were statistically significant at the 0.05 level



ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรเดช ญกรม ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เหลี่ยมปรีชากรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้อุทิศสละเวลาอันมีค่ามาเป็นທີ່ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการวิทยานิพนธ์อันประกอบไปด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน เหลี่ยมปรีชา กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.อนิรุทธิ์ อัสวสกุลศร กรรมการ และ ดร.มณีนีรัตน์ ขาตรีรังสรรค์ กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่าจนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมสิทธิ์ สอนประจักษ์ อาจารย์ คณะกรรมการอาจารย์ประจำภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ดร.ศรียา เครือยิ้ม อาจารย์ คณะกรรมการ ดร.ชาตรี ปรีดาอนันท์สุข หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอาจารย์คณะกรรมการ ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร บุคลากรข้าราชการ นักวิชาการประกันสังคม และผู้ประกันตน ในกองทุนประกันสังคม ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง ในการเก็บข้อมูลและตอบคำถามการสัมภาษณ์ ร่วมทั้ง ตอบแบบสอบถาม

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ของผู้วิจัยที่เฝ้าเลี้ยงดูและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ คณะผู้ศึกษาค้นคว้าขออุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน

ภัทรานิษฐ์ แดงรัมย์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
ประกาศคุณูปการ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับกลยุทธ์.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน.....	17
แนวคิดการประกันสังคม.....	26
แผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570).....	31
แนวคิดการประกันกรณีชราภาพ.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณ.....	35
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล.....	38
แนวคิดกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ.....	40
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการออมเงินของผู้สูงอายุ.....	45

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
บทที่ 5 บทสรุป.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	90
อภิปรายผลการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	107
ประวัติผู้วิจัย.....	128

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงผลทดสอบความพึงพอใจ ก่อนทดลองใช้และหลังทดลองใช้ Application SSO Pension (pre-test) และ (post-test).....	69
ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension โดยใช้แบบสอบถามก่อนและหลังการใช้งาน Application SSO Pension เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีชราภาพกลุ่มผู้ได้รับบำนาญ/ บำนาญ	72
ตาราง 3 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคะแนนก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension ของผู้ประกันตนสูงอายุ.....	72
ตาราง 4 แสดงค่าสถิติ t-test dependent ในการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension ของผู้ประกันตนสูงอายุ.....	73
ตาราง 5 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension โดยใช้แบบสอบถามก่อนและหลังการใช้งาน Application SSO Pension เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีชราภาพกลุ่มผู้ได้รับบำนาญ /บำนาญ ...	73
ตาราง 6 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	74
ตาราง 7 แสดงข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อการใช้สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพบำนาญ และบำนาญ77	
ตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจรายด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการบริการ80	
ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำนาญหรือบำนาญที่ได้รับ	81

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงผู้สูงวัยเล่นแท็บเล็ต.....	20
ภาพ 2 แสดงผู้สูงวัยถือแท็บเล็ต	25
ภาพ 3 แสดง Application SSO Pension.....	59
ภาพ 4 แสดง หน้าจอแรกของการเข้าสู่ระบบ Application SSO Pension.....	59
ภาพ 5 แสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ และรหัสผ่าน.....	60
ภาพ 6 แสดงหน้าจอลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่	60
ภาพ 7 แสดงหน้าจอหลัก Home และเมนูข้อมูลผู้ประกันตนต่างๆ.....	61
ภาพ 8 แสดงหน้าจอตั้งค่าและข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตน	61
ภาพ 9 แสดงหน้าจอข้อมูลเงินสมทบ เงินออมเฉลี่ยสะสม	62
ภาพ 10 แสดงหน้าจอเมนูการคำนวณเงินออมใส่จำนวนเงิน จำนวนงวดเดือน และอัตรา 20% และ กตคำนวณ.....	62
ภาพ 11 แสดงหน้าจอเมนูการคำนวณเงินออมใส่จำนวนเงิน จำนวนงวดเดือน และอัตรา 20% และ กตคำนวณ.....	63
ภาพ 12 แสดงหน้าจอผลการคำนวณเงินออมที่ได้รับต่อเดือน และยอดสะสมทั้งหมด	63
ภาพ 13 แสดงหน้าจอผลการคำนวณเงินออมที่ได้รับต่อเดือน และยอดสะสมทั้งหมด	64
ภาพ 14 แสดงหน้าจอเมนูและแบบคำขอรับเงินบำเหน็จและบำนาญชราภาพ	65
ภาพ 15 แสดงหน้าจอเมนูยอดเงินทันตกรรมคงเหลือประจำปี	65
ภาพ 16 แสดงหน้าจอเมนูยื่นเปลี่ยนสถานพยาบาล	66
ภาพ 17 แสดงหน้าจอข่าวประชาสัมพันธ์.....	67

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Aged society or Complete aged society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20-25 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สหประชาชาติซึ่งได้กำหนดสังคมผู้สูงอายุไว้ 3 ระดับ ได้แก่ 1) “สังคมสูงวัย” (Aging society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 10-20 ของประชากรทั้งหมด 2) สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Aged society or Complete aged society) 3) “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super aged society) ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2564 จากข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ปีพ.ศ. 2565 พบว่า มีจำนวนผู้สูงอายุ จำนวน 13.8 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 20% ของประชากรทั้งหมดจำนวน 66.17 ล้านคน และมีผู้สูงอายุที่มีงานทำ จำนวน 4.36 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 35.94 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564) และในปี พ.ศ. 2578 ประเทศไทยเข้าสู่ “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super aged society) มีจำนวนผู้สูงอายุ จำนวน 20.9 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 30% (United Nations, 2019) World Population Prospects 2019, custom data acquired via website)

สถานการณ์สังคมผู้สูงอายุที่ผ่านมา พบว่า คนไทยมีอายุยืนยาวมากขึ้น เฉลี่ย 77 ปี ซึ่งทำให้โครงสร้าง ประชากรไทยเปลี่ยนแปลงไป คาดว่าใน ปี 2578 มีสัดส่วนผู้สูงอายุเกือบ 1 ใน 3 ของประเทศ แสดงว่าประเทศไทย ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยแล้วอย่างรวดเร็ว จึงต้องวางแผนและร่วมสร้างระบบเพื่อรองรับสังคมสูงวัยในหลายๆ ด้าน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561) ขณะที่ประเทศไทยซึ่งกำลังอยู่ในช่วงการปฏิรูปประเทศเพื่อนำไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยมี เป้าหมายให้ประเทศ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” และรับแนวนโยบายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการ ขับเคลื่อนประเทศ โดยภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญใน การเตรียมและพัฒนาคนในทุกช่วงวัย (มนต์ทนา คงแก้ว, นิตพลพิชัย ดุลยวาทิต และธัญยาภรณ์ คำจตุ, 2564) โดยเฉพาะด้านการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนได้มีความมั่งคั่ง มั่นคงและมี สุขภาพที่ดี ตั้งแต่ก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ และสามารถเข้าสู่กลุ่มของผู้สูงอายุได้อย่างมีคุณภาพ ประเมินการว่าในปี พ.ศ. 2575 ประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด”(Hyper-aged society or Super aged society) ทั้งนี้ ภาครัฐได้กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ประกอบกับมีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยครอบคลุมใน 4 มิติ ทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และ

สภาพแวดล้อม การวางแผนการออมเงินเกษียณสำหรับผู้สูงวัยจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้สูงวัย กองทุนประกันสังคมเป็นกองทุนหนึ่งในการสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตให้กลุ่มของสมาชิกที่เข้าร่วมกองทุนประกันสังคม โดยกองทุนประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีเกิดความเสียหายที่เกิดจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน โดยเฉพาะประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ ได้แก่ เงินเลี้ยงชีพรายเดือน เรียกว่า เงินบำนาญชราภาพ หรือเงินบำเหน็จที่จ่ายให้ครั้งเดียว เรียกว่า เงินบำเหน็จชราภาพ ซึ่งสำนักงานประกันสังคมมีภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการจ่ายเงินทั้งบำเหน็จและบำนาญให้กับผู้ประกันตนที่เกษียณอายุตามหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งผู้ประกันตนสูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีเนื่องจากประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยอย่างสมบูรณ์ประกอบกับโลกปัจจุบันเป็นสังคมดิจิทัล การติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้งานช่วยเหลือการเข้าถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ภาครัฐมีการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งรัฐบาลของหลายประเทศต่างยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาบริหารจัดการงาน โดยเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารช่วยพัฒนาประเทศของตนให้เป็นสังคมแห่งความรู้ (knowledge based society) ส่งผลให้เกิดการผลิตที่มีคุณภาพมีความสามารถในการแข่งขันทางการค้ารัฐบาลสามารถบริหารประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประเทศต่างๆทั่วโลกจึงกำหนดให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาประเทศ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Society)

สถานการณ์ปัจจุบันโลกมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายผ่านเครื่องมือสื่อสารแบบพกพา (Wireless Communication Through Portable Devices) ได้แก่ สมาร์ทโฟน และสมาร์ทแท็บเล็ต ที่พัฒนาอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งในอนาคต ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ มากขึ้น จากผลสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย (Thailand Consumer Barometer, 2016) ระบุว่า ร้อยละ 85 ของคนไทยเข้าใช้เว็บไซต์ทุกวัน ร้อยละ 69 ของคนไทยกำลังเดินทางไปสู่วิถีของดิจิทัลมากขึ้น ร้อยละ 70 ของคนไทยเข้าถึงอินเทอร์เน็ตโดยผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และร้อยละ 58 ของคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตทำกิจกรรมหลายอย่างพร้อมๆ กัน นอกจากนี้ยังมีผู้ให้บริการด้านวิจัยการตลาดและสื่อระดับโลก Anderson (2010) เคยกล่าวไว้ในนิตยสาร Wired ปี ค.ศ. 2010 ว่า “The Web is Dead” เพราะคนหันไปเสพข้อมูลผ่าน Application มากขึ้น Relic (2013) ได้อธิบายตลาดของ Mobile Application ตลอดจนตัวเลขน่าสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน 4 อันดับแรก

1. คนทั่วไปมีการโหลดแอปพลิเคชันลงในเครื่องประมาณ 41 แอป
2. ปัจจุบันมีแอปพลิเคชันอยู่ในตลาดทั้ง IOS และ Android ประมาณ 1.5 ล้าน แอป
3. มากกว่า 60% ของแอปพลิเคชันใน Apple App Store ไม่เคยถูกดาวน์โหลดเลย
4. ในหนึ่งวัน คนเช็คโทรศัพท์มือถือของตัวเองประมาณ 150 ครั้ง

ผู้สูงอายุในปัจจุบันได้เริ่มหันมาสนใจในการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้น (เฉลิม พงษ์ ลินลา, 2558, น. 1; พนม คลีฉายา, 2563, น. 17) เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และการบริการของรัฐที่พึ่งพิงระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อรับบริการและอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพ ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาระบบเพื่อนช่วยเหลือผู้สูงอายุ (Senior Sidekick) การพัฒนาระบบสารสนเทศช่วยเหลือผู้สูงอายุไม่ว่าเป็น ระบบการแจ้งเตือนเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนด้านสุขภาพผ่านแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ แหล่งเรียนรู้เรื่องสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น ควรมีความสะดวกต่อการใช้งานหรือใช้งานได้ง่าย และรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทันที (วิเชียร ชูติมาสกุล, 2557) และ ผู้สูงอายุที่ใช้เวลาทำกิจกรรมหน้าจอ เช่น ดูโทรทัศน์ ใช้อินเทอร์เน็ต เล่นโทรศัพท์ เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.3 เฉลี่ยใช้เวลาเพิ่มขึ้นถึง 4 ชั่วโมงต่อวัน โดยพบว่าผู้สูงอายุวัยต้นอายุระหว่าง 60 - 69 ปี มีพฤติกรรมติดหน้าจอ สูงกว่าผู้สูงอายุวัยกลางอายุระหว่าง 70-79 ปี และผู้สูงอายุวัยปลาย 80 ปี ขึ้นไป (Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute, 2021) สังคมโลกปัจจุบัน เป็นทั้งสังคมผู้สูงอายุ และยังเป็นสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกคนจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนทุกวัย โดยผู้สูงอายุร้อยละ 21.0 ที่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง และมีความสามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้เพียงร้อยละ 8.8 ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งมีความรู้คอมพิวเตอร์ (Computer Literate) เพราะเป็นกลุ่มที่มีโอกาสในการเรียนรู้ และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปพร้อมๆ กับกลุ่มคนอายุอื่นๆ ปัจจุบันผู้สูงอายุจึงมีโอกาสสัมผัสกับเทคโนโลยีในสภาพที่เป็นอยู่ (ภัทริกา วงศ์อนันต์นนท์ และสรานันท์ อนุชน, 2561) ซึ่งทุกวันนี้มีแรงจูงใจหลายอย่างที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ดังผลการสำรวจของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งผลการวิจัย อาทิสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) (Electronic Transactions Development Agency, 2020) ได้สำรวจ พบว่า กลุ่มบุคคลที่มีอายุระหว่าง 56-74 ปี ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน เพื่อการรับส่ง email อ่านหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์และดูยูทูป ความปลอดภัยในการใช้งานจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุนั้น เป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ ซึ่งผลการสำรวจนี้ ได้พบว่า ผู้สูงอายุมีการรู้เท่าทันสื่อ เช่น เมื่อผู้สูงอายุพบเห็นประเด็นของข่าวที่ถูกแชร์มาจากแหล่งที่ไม่ถูกต้องแก้ไขในทันทีก่อนส่งให้ผู้อื่น ซึ่งปัญหาของเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารที่มีต่อผู้สูงอายุมีหลายรูปแบบทั้งการหลอกลวงเชิญชวนให้ร่วมบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนโดยใช้ข้อมูลเท็จต่าง ๆ การเชิญชวนให้ ร่วมลงทุนกับกองทุน

ต่างๆ และการโฆษณาสรรพคุณสินค้าที่เกินจริง นอกจากนี้ผู้สูงอายุมีปัญหาความไม่เข้าใจวิธีการใช้ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน ปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องช่วยกันป้องกันและเสริมสร้างความสามารถให้กับผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร เช่น การอบรมให้ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 และยังช่วยให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันสื่อสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ได้อย่างสบายใจ ปลอดภัย และไม่เป็นภาระของสังคม ส่งผลให้สังคมที่มีความมั่งคั่งและเท่าเทียม (Durongkavero, 2017) และปัจจุบันกระทรวงแรงงาน สำนักงานประกันสังคมก้าวสู่ Digital SSO ด้วยปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้ให้บริการ Web Service รองรับ e-Self Service อย่างครบครัน เอื้ออำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้ประกอบการ พนักงานลูกจ้าง ผู้ประกันตน และอื่นๆ ให้ได้รับบริการที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้นการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ยังช่วยให้ผู้ประกันตนไม่ต้องพบกั้บัตรรับรองสิทธิ์การรักษาพยาบาลอีกต่อไป และยังสามารถตรวจสอบสิทธิ์ของตนเองผ่านเว็บไซต์, แอปพลิเคชัน SSO CONNECT ซึ่งภายในบัตรมีรายละเอียดต่างๆ ของบัตรประกันสังคมให้ผู้ประกันได้ทราบข้อมูลของตนเอง โดยใส่เลขบัตรประชาชน และเบอร์โทรศัพท์ SSO CONNECT สำหรับ iOS ใช้แอปพลิเคชัน Wallet ในการเก็บบัตรประกันสังคม หากเป็น Android ต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันชื่อว่า My wallet (The Knowledge Provider (AR Group) ผู้ให้ความรู้ (เออาร์ไอพี, 2561) ทั้งนี้ระบบรูปแบบเดิมยังขาดเรื่องของข้อมูลการออมเงินของผู้ประกันตนสูงอายุ และระบบการคำนวณเงินออมของผู้ประกันตนสูงอายุทำให้การเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตนสูงอายุเป็นไปได้ยากและค่อนข้างลำบากมากเมื่อเทียบกับการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในปัจจุบันที่มีการพัฒนาการมากขึ้นด้านเทคโนโลยีและผู้สูงอายุมีความพร้อมเรียนรู้ มีความสนใจในการใช้งานด้านเทคโนโลยีที่มากขึ้นในยุคดิจิทัล

จากข้อมูลและความสำคัญที่ประชากรของประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการติดต่อสื่อสารแบบเดิมๆ เปลี่ยนมาเป็นการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีการใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน ซึ่งมีแอปพลิเคชันหลากหลายในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของภาครัฐ จึงทำให้ผู้วิจัยจำเป็นต้องเข้ามาศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลการออมเงินของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม โดยในปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัล 4.0 การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเข้าถึงข้อมูลจึงจำเป็น และเป็นเรื่องสำคัญมาก เพื่อพัฒนาต่อยอดจากแอปพลิเคชัน SSO CONNECT มาพัฒนาแอปพลิเคชันให้ผู้สูงอายุหรือผู้ประกันตนวัยเกษียณเหล่านั้นได้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีช่วยลดปัญหาของสังคม และรับรู้สิทธิ์ของตน รับรู้ข้อมูลการออมเงินด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น โดยระบบรูปแบบเดิมนั้นยังเข้าถึงข้อมูลการออมเงินได้ค่อนข้างยาก และยังไม่สะดวกและทันต่อโลกในยุคดิจิทัล 4.0 ผู้วิจัยจึงได้พบว่าจากปัญหาดังกล่าวที่พบทำให้ผู้วิจัยจำเป็นต้องเข้ามาศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินของผู้ประกันตนสูงอายุในกองทุนประกันสังคม พร้อมทั้งนำเสนอกลยุทธ์การบูรณาการการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อประสิทธิภาพ

ในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนสูงอายุในกองทุนประกันสังคม ซึ่งในกระบวนการได้มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อสอดคล้องกับนโยบายของประเทศในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อประสิทธิภาพการเข้าถึงเงินออมของผู้ประกันตนสูงอายุ ในกองทุนประกันสังคม จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นนำมาซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงานประกันสังคม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้งานของแอปพลิเคชันการออมเงินกรณีชราภาพสำหรับผู้ประกันตนสูงอายุในกองทุนประกันสังคม
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจในใช้งานแอปพลิเคชันการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนสูงอายุในกองทุนประกันสังคม

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม” ซึ่งใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) และการวิเคราะห์กระบวนการเชิงคุณภาพ (Qualitative Process Analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์กระบวนการเชิงปริมาณ (Quantitative Process Analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาครอบคลุมข้อมูล

ศึกษากลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม ศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การทำแบบสอบถามการทดลองใช้งานแอปพลิเคชันการออมเงินกรณีชราภาพก่อนและหลังการใช้งานซึ่งศึกษาจากข้อมูลจากการสังเกต และข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันการออมเงินกรณีชราภาพในกองทุนประกันสังคม

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

การศึกษากลุ่มผู้สูงวัยช่วงอายุ 45 - 60 ปี ภายในองค์กรประกันสังคม คือ ผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์กรประกันสังคม จำนวน 15 คน และผู้สูงวัยช่วงอายุ 50 - 65 ปี ภายนอกองค์กรประกันสังคม คือ ประกันตนที่อยู่ในกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด

พิษณุโลก จำนวน 50 คน และคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก รวมทั้งสิ้นจำนวน 65 คน โดย สุ่มตัวอย่างเจาะจง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัย ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 ถึง เดือนธันวาคม 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การหาแนวทางให้องค์กรสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในเรื่องของต้นทุน เวลา คุณภาพ และชุดของกระบวนการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2535) ได้ให้ความหมายของกลยุทธ์ว่า หมายถึง วิธีหรือแผนปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการแบ่งสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดผลดี เป็นข้อได้เปรียบ และสามารถ บรรลุวัตถุประสงค์โดยมีความเสี่ยงน้อยที่สุด

อรุณ กิจสมเจตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของกลยุทธ์ว่า หมายถึง การปฏิบัติการที่ องค์กรได้กำหนดไว้ เพื่อสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพการแข่งขันที่มีต่อองค์กร หรือเป็น ทิศทางที่กำหนดไว้ หรือปรับปรุงตำแหน่งการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ

คลีแลนด์ และคิง (Cleland & King, 1972) ได้ให้ความหมายของกลยุทธ์ว่า หมายถึง แผนงานซับซ้อน ที่ทำให้องค์กรเป็นไปตามที่กำหนดให้เป็นในอนาคต

2. กลยุทธ์ Strategy หรือกลยุทธ์เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดในการทำธุรกิจเพื่อให้องค์กร สามารถขับเคลื่อนได้ตามเป้าหมายและกรอบเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถแบ่งออกมาได้เป็น 3 ระดับ ของการออกแบบกลยุทธ์ได้แก่ กลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับธุรกิจ และกลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ โดยแต่ละระดับใช้สำหรับการวางแผนในแต่ละส่วน เพื่อให้ครอบคลุมกับการทำงานของทั้งองค์กร

2.1 ระดับที่ 1 กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy) คือการมองภาพรวม เพื่อกำหนดเป้าหมายหลักขององค์กรและทิศทางในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission)

2.2 ระดับที่ 2 กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy) การสร้างจุดแข็งทาง การแข่งขันในธุรกิจเพื่อที่ให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้ตามเป้าหมาย ไม่ว่าเป็นการตัดสินใจที่สำคัญ เกี่ยวกับวิธีการเติบโต การสร้างธุรกิจหลักใหม่ การระบุเครื่องมือใหม่ของการทำงาน การจัดสรรทรัพยากรและการบรรลุประสิทธิภาพด้านต้นทุน ซึ่งพบบ่อยครั้ง ได้แก่ 5 กลยุทธ์ ดังนี้

Cost Leadership – กลยุทธ์สร้างราคาต้นทุนที่ต่ำกว่า เพื่อให้สามารถผลิตสินค้า ได้ในราคาที่ถูกลงกว่าคู่แข่งในตลาด และก้าวเป็นผู้ที่สามารถกำหนดราคาสินค้าในตลาดได้

Differentiation – กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง ด้วยการหา Positioning ใหม่ขององค์กรที่ยังไม่มีคู่แข่งอยู่หรือลงไปเล่นด้วยมากนัก เพื่อให้ดึงดูดความสนใจและเจาะกลุ่มลูกค้าใหม่ได้

Customer Centric – กลยุทธ์การปรับตัวตามความต้องการของลูกค้าผ่านการเอาลูกค้าเป็นที่ตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการคิดค้นผลิตภัณฑ์หรือออกแบบบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อยู่เสมอ

Niche Market – กลยุทธ์การเจาะตลาดเฉพาะกลุ่มด้วยการกำหนดกลุ่มลูกค้าที่มีความเฉพาะ ไม่จำเป็นต้องขายทุกคนบนโลก แต่เลือกเฉพาะกลุ่ม ซึ่งข้อดีคือทำให้องค์กรของเรามีเอกลักษณ์เฉพาะตัวได้อย่างชัดเจน และไม่จำเป็นต้องแข่งกับองค์กรอื่นมากนัก

Cost Focus – กลยุทธ์ที่เป็นการประยุกต์รวมกันของ Cost Leadership และ Niche market ที่เน้นขายให้กับกลุ่มที่เฉพาะเจาะจงกว่าในต้นทุนที่ต่ำ เช่น สายการบินราคาประหยัดสำหรับนักศึกษา

2.3 ระดับที่ 3 กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ (Operational Strategy) การพัฒนาการทำงานของภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันไม่ว่าเป็นในเรื่องของความเร็วประสิทธิภาพและการบริหารต้นทุน รวมไปถึงการระบุและจัดลำดับความสำคัญของการริเริ่มการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดความพร้อมขององค์กร

3. เนื้อหาเชิงการตลาด (Content Marketing) คือ การทำการตลาดแบบเน้นเนื้อหาในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบทความ ข้อเขียน วิดีโอ อินโฟกราฟฟิก โดยเป็นเนื้อหาที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น เป็นรูปแบบการให้ความบันเทิง การให้เนื้อหา สารต่างๆ พร้อมทั้งกระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดการแชร์ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือเพื่อสร้างการรับรู้ และก่อให้เกิดความภักดีต่อตราสินค้าอื่นๆ

4. ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ แต่ถ้าลูกจ้างอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์แต่นายจ้างยังจ้างให้ทำงานต่อให้ถือเป็นผู้ประกันตนต่อไป โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1 กลุ่มที่ทำงานประจำ ผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

3.2 กลุ่มที่เคยทำงานประจำ แต่ลาออกและไม่ได้สมัครงานประจำต่อ ซึ่งเคยจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่ต่ำกว่า 12 เดือนตอนที่ยังทำงานประจำอยู่ และลาออกจากงานประจำไม่เกิน 6 เดือนเมื่อลาออกแล้วยังสมัครใจที่จ่ายเงินสมทบอยู่

3.3 กลุ่มที่ไม่ได้ทำงานประจำ (ฟรีแลนซ์) อายุ 15-60 ปี เลือกจ่ายเงินสมทบเองเพื่อให้ได้สิทธิประกันสังคม

5. เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ (Generation Baby Boomer) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปีพ.ศ. 2489-2507 มีอายุ 50-68 ปีมีชีวิตเพื่อการทำงาน เคารพกฎเกณฑ์กติกา มีความอดทนให้ความสำคัญกับผลงานแม้ต้องใช้เวลาานกว่าประสบความสำเร็จ ทั้งยังมีแนวคิดที่ทำงานหนักเพื่อสร้างเนื้อสร้างตัว มีความทุ่มเทกับการทำงานและองค์กรมาก คนกลุ่มนี้ไม่เปลี่ยนงานบ่อย เนื่องจากมีความจงรักภักดีกับองค์กรเป็นอย่างมากเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) หรือ Gen B คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปีพ.ศ. 2489-2507 หรือในยุคสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 คำว่า เบบี้บูมเมอร์นั้นมาจากสาเหตุของสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ในแต่ละประเทศได้สูญเสียแรงงานหรือกำลังคนไปเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เกิดเป็นค่านิยมให้ผู้คนต้องมีลูกหลานเป็นจำนวนมาก เพื่อให้เป็นแรงงานในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต คนกลุ่มเบบี้บูมเมอร์เป็นกลุ่มคนที่ให้ความสำคัญกับเรื่องการทำงาน มีความอดทน และทุ่มเทให้กับการทำงานค่อนข้างมาก และคนกลุ่มนี้ส่วนมากเป็นเจ้าของคน เนื่องจากถูกปลูกฝังมาให้เป็นคนมีความมั่งคั่งและใช้เงินโดยคิดอย่างถี่ถ้วน หลายครั้งคนกลุ่มนี้มักถูกมองว่าเป็นพวก "อนุรักษ์นิยม" เนื่องจากในยุคก่อน การเคารพขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ยังเป็นเรื่องที่ถูกมองว่าควรให้ความสำคัญ (โพสด์ทูเดย์, 2562) พฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่ม Baby Boomer ค่อนข้างให้ความสำคัญกับเรื่องราคาสินค้าเป็นหลัก เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่ถูกปลูกฝังให้เป็นคนประหยัดและคนในกลุ่มนี้ยังเป็นวัยที่ไม่ได้หารายได้มาด้วยตนเอง จึงมีความละเอียดรอบคอบในการเลือกและตัดสินใจซื้อสินค้า ในด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตคนเจนนี้สามารถใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ทางโซเชียลมีเดียเพื่อติดต่อสื่อสาร รับสื่อบันเทิง และรับข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งข้อมูลจากรายงานพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562 โดย ETDA ได้เปิดเผยว่า กลุ่มตัวอย่างคนเจนเนอเรชัน Baby Boomer ใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 9 ชั่วโมง 35 นาที ต่อวัน ใช้โซเชียลมีเดีย เฉลี่ย 82.5% ค้นหา ข้อมูลออนไลน์เฉลี่ย 69.0% อ่านบทความออนไลน์และรับข่าวสาร เฉลี่ย 67.5% ดูหนัง ฟังเพลงและรับสื่อบันเทิงบนออนไลน์เฉลี่ย 60.6% ติดต่อสื่อสารออนไลน์เฉลี่ย 51.5% แม้คนเจนเนอเรชันBaby Boomer ติดภาพลักษณ์เป็นผู้ที่ห่างไกลจากเทคโนโลยีมาก แต่ก็มีคนอีกจำนวนหนึ่งที่เข้าถึงแพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ อาทิ แอปพลิเคชันไลน์และเฟซบุ๊กได้รวมถึงเป็นเจนเนอเรชันที่เชื่อถือข้อมูลที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ตได้ดี (สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563)

6. กองทุนประกันสังคม หมายถึง กองทุนที่ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย อันไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน

7. สิทธิประโยชน์ หมายถึง การใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนกองทุนประกัน สังคมพึงได้รับตามกฎหมายที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติกองทุน

ประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และแก้ไขสิทธิประโยชน์ล่าสุด พ.ศ. 2560 โดยการใช้สิทธิที่เกิดจากผู้ประกันตนส่งเงินสมทบเข้าระบบกองทุนประกันสังคมอัตราร้อยละ 5 ของค่าจ้าง ตามพระราชบัญญัติประกันสังคมทั้ง 7 กรณี ผู้ประกันตน มาตรา 33 ได้รับความคุ้มครอง 7 กรณี ดังนี้

7.1 กรณีเจ็บป่วย

7.1.1 กรณีเจ็บป่วยปกติ

เมื่อเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลที่สำนักงานกำหนดสิทธิ หรือ เครือข่ายของสถานพยาบาลนั้น ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ หากหมดสิทธิได้รับค่าจ้างจากนายจ้างในวันลาป่วยตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานแล้ว ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ 50% ของค่าจ้างจริง สูงสุดแต่ไม่เกิน 15,000 บาท ไม่เกิน 90 วันต่อครั้ง และไม่เกิน 180 วันต่อปี

7.1.2 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน

ถ้าเข้ารับรักษาที่สถานพยาบาลที่ไม่ใช่สถานพยาบาลที่สำนักงานกำหนดสิทธิหรือเครือข่าย กรณีผู้ประกันตนได้สำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อน สามารถเบิกคืนจากสำนักงานประกันสังคมในอัตราที่กำหนด

7.1.3 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต

1) กรณีผู้ประกันตนประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต สามารถเข้ารับบริการทางการแพทย์ ณ สถานพยาบาลเอกชนที่ใกล้เคียงได้ทุกแห่ง โดยไม่ต้องสำรองค่าใช้จ่าย สำนักงานประกันสังคมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการรักษาผู้ประกันตนจนพ้นภาวะวิกฤตให้แก่สถานพยาบาลที่รักษาภายในระยะเวลา 72 ชั่วโมง โดยนับรวมวันหยุดราชการ และกรณีที่ผู้ประกันตนได้รับการบริการทางการแพทย์จนพ้นภาวะวิกฤตแล้ว ส่งตัวไปเข้ารับการรักษาต่อ ณ สถานพยาบาลที่สำนักงานกำหนดสิทธิ

7.1.4) กรณีทันตกรรมได้รับสิทธิ คือ

กรณีถอนฟัน อุดฟัน ชูดหินปูน และผ่าตัดฟันคุด ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริง ตามความจำเป็นในอัตราไม่เกิน 900 บาทต่อปี ในกรณีที่ผู้ประกันตนเข้ารับบริการทางการแพทย์ ณ สถานพยาบาลที่ทำความตกลงกับสำนักงานให้ผู้ประกันตนจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้กับสถานพยาบาล เฉพาะส่วนเกินจากสิทธิที่ได้รับ

กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้บางส่วน ได้รับค่าบริการทางการแพทย์ และค่าฟันเทียมเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในอัตราไม่เกิน 1,500 บาท ภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่ใส่ฟันเทียม

กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปาก ได้รับค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริง ไม่เกิน 4,400 บาท ภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่ใส่ฟันเทียม

7.2 กรณีคลอดบุตร

ได้สิทธิได้รับค่าคลอดบุตรโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง ดังนี้

1. ผู้ประกันตนหญิง สามารถคลอดบุตรที่สถานพยาบาลใดก็ได้ ได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย จำนวน 13,000 บาท และเงินสงเคราะห์หยุดงาน เพื่อการคลอดบุตรในอัตรา 50% ของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นเวลา 90 วัน (เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตร เบิกได้ไม่เกิน 2 ครั้ง)
2. ผู้ประกันตนชาย ที่มีภริยาจดทะเบียนสมรส หรือหญิงซึ่งอยู่กินกันฉันสามีภริยา แต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส ได้รับเฉพาะเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย จำนวน 15,000 บาท
3. ค่าตรวจและรับฝากครรภ์ ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานประกันสังคมประกาศกำหนด

7.3 กรณีทุพพลภาพ

7.3.1 เงินทดแทนการขาดรายได้

- 1) กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียไม่รุนแรง ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ ดังนี้
 - 1.1) ไม่อาจทำงานตามปกติ และงานอื่นได้ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตรา 30% ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ไม่เกิน 180 เดือน
 - 1.2) ไม่อาจทำงานตามปกติและรายได้ลดลงจากเดิม ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในส่วนที่ลดลง แต่ไม่เกินอัตรา 30% ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ไม่เกิน 180 เดือน
- 2) กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียรุนแรง ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตรา 50% ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดชีวิต

7.4 กรณีตาย

- 7.4.1 ได้รับค่าทำศพ 50,000 บาท และได้รับเงินสงเคราะห์ กรณีตาย ดังนี้
- 7.4.2 จ่ายสมทบตั้งแต่ 36 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 120 เดือน ได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตรา 50% ของค่าจ้างเฉลี่ย 4 เดือน
- 7.4.3 จ่ายสมทบตั้งแต่ 120 เดือนขึ้นไป ได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตรา 50% ของค่าจ้างเฉลี่ย 12 เดือน

7.5 กรณีสงเคราะห์บุตร

ได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่าย เดือนละ 800 บาท ต่อบุตรหนึ่งคน สำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ คราวละไม่เกิน 3 คน

7.6 กรณีชราภาพ

7.6.1 เงินบำนาญชราภาพ

1) กรณีจ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน (15 ปี) ได้รับเงินบำนาญชราภาพในอัตรา 20% ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบ ก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

2) กรณีจ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน (15 ปี ขึ้นไป) ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพตามข้อ 1 ขึ้นอีก 1.5% ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุก 12 เดือน

“สูตรคำนวณเงินบำนาญชราภาพ” = ค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายคูณด้วย 20% (+จำนวน % ที่เพิ่มให้อีกปีละ 1.5%)

7.6.2 เงินบำเหน็จชราภาพ

1) กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบเฉพาะส่วนของผู้ประกันตน เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ

2) กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศกำหนด

3) กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตาย ภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพ ได้รับเงินบำเหน็จชราภาพจำนวน 10 เท่า ของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย

“สูตรคำนวณเงินบำเหน็จชราภาพ”

1) กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 1 - 11 เดือน = เงินสมทบของผู้ประกันตนฝ่ายเดียว

2) กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 - 179 เดือน = เงินสมทบของผู้ประกันตน + เงินสมทบของนายจ้าง + ผลประโยชน์ตอบแทน

3) เงินบำนาญชราภาพ: จ่ายเป็นรายเดือนตลอดชีวิต

4) เงินบำเหน็จชราภาพ: จ่ายเป็นเงินก้อนครั้งเดียว

7.7 กรณีว่างงาน

7.7.1 กรณีถูกเลิกจ้าง

ได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงานอัตรา 50% ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน

7.7.2 กรณีลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอน

ได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงานอัตรา 30% ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 90 วัน

7.7.3 กรณีว่างงานเนื่องจากเหตุสุดวิสัย

ได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงานอัตรา 50% ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 180 วัน

8. ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ หมายถึง การที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบเพื่อก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ ตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด โดยมีเงื่อนไขได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนเมื่อสิ้นสุดการเป็นผู้ประกันตน และมีวัย 55 ปีบริบูรณ์ หรือทุพพลภาพ อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน ให้มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ หรือเงินบำนาญชราภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับเงื่อนไข กรณีจ่ายเงินสมทบมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 180 เดือนขึ้นไป มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพ เป็นรายเดือนในอัตรา ร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือน สุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราบำนาญชราภาพขึ้นอีกในอัตรา ร้อยละ 1.5 % ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบทุก 12 เดือน สำหรับระยะเวลาที่จ่ายเงินสมทบเกินกว่า 180 เดือน กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตาย ภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพ ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ จำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย

9. การออม หมายถึง การออมส่วนบุคคลหรือการออมครัวเรือน ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้ในหลายความหมายซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

การออมส่วนบุคคลในทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง รายได้ที่ยังไม่ได้จ่ายไปเพื่อการอุปโภค บริโภค หรือก็คือ ส่วนต่างระหว่างรายได้ (Current income) กับรายจ่าย (Current expense) ซึ่งเป็นการพิจารณาในเชิงพลวัต

การออมส่วนบุคคลในทางบัญชี หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์สุทธิ (Net worth) ของบุคคลในรอบบัญชีแต่ละรอบ โดยไม่รวมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการตีราคา (Revaluation) ของสินทรัพย์และหนี้สินที่มีอยู่แล้ว ซึ่งเป็นการพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงในเชิงสถิติ (Stock concept)

การออมภาคครัวเรือน ตามคำจำกัดความของกองบัญชีประชาชาติ คือ รายได้พึงใช้จ่ายของครัวเรือน (Disposable income) หักด้วย รายจ่ายของครัวเรือน (Personal outlay) โดยภาคครัวเรือนครอบคลุมถึงครัวเรือนตามปกติเอกชนที่มีได้แสวงหากำไรกิจการที่มีขึ้นนิติบุคคล ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และผู้ประกอบอาชีพอิสระต่างๆ ส่วนรายได้ใช้จ่าย คือ รายได้รวมของครัวเรือนหักด้วยภาษีเงินได้และค่าธรรมเนียม และรายจ่ายของครัวเรือน ประกอบด้วย รายจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค รายจ่าย ดอกเบี้ยและรายจ่ายโอนไปยังต่างประเทศ โดยสรุปการออม

หมายถึง ส่วนต่างระหว่างรายได้และรายจ่ายที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง (Incomes – Expenses = Saving) กล่าวได้ว่า เป็นเงินรายได้ที่เหลือจากการใช้จ่ายแล้วนำมาเก็บสะสมที่เล็กทีละน้อย ให้ พอกพูนขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป

10. แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่ออกแบบมาสำหรับ Mobile (โมบาย) Teblet (แท็บเล็ต) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ที่เรารู้จักกัน ซึ่งในแต่ละระบบปฏิบัติการมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมามากมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งมีให้ดาวน์โหลดทั้งฟรีและจ่ายเงิน ทั้งในด้านการศึกษา ด้านการสื่อสารหรือแม้แต่ด้านความบันเทิงต่างๆ เป็นต้น

11. การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และการยอมรับประโยชน์จากนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาใช้ ในชีวิตประจำวัน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง ความตั้งใจของผู้ใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน โดยมีการทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ประกอบด้วย ลักษณะการใช้งาน ความคาดหวังการใช้งาน การอำนวยความสะดวก และความไว้วางใจ (Afshan & Sharif, 2016) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะการใช้งาน (Task Characteristics) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้หมายถึง ลักษณะการใช้งานของแอปพลิเคชันในด้านความรวดเร็วในการใช้งาน การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ความสะดวกสบายที่ไม่ต้องไปติดต่อด้วยตนเอง หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเพื่อเข้าถึงข้อมูลการออมเงินผ่านโมบายล์แอปพลิเคชัน

ความคาดหวังการใช้งาน (Performance Expectancy) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้ระบบทำให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยที่ได้จากการพัฒนา (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์, 2557) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ความคาดหวังการใช้งาน ยังหมายถึง ความคาดหวังต่อการเลื่อนคู่มือได้อย่างชัดเจน อ่านงาน ใช้งานสะดวกภายในแอปพลิเคชัน

การอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) หมายถึง สิ่งที่สร้างความสะดวกหรือทำให้การประกอบกิจกรรมต่างๆ กระทำได้ง่ายขึ้น (รักชนก มณีรัตน์, 2550)

ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีเข้าถึงข้อมูลการออมเงินหรือบริการ รวมถึงความคาดหวังในการใช้บริการหรือบริการผ่านการทำธุรกรรมบนโทรศัพท์มือถือ (Ooi & Tan, 2016) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความไว้วางใจ ยัง หมายถึง การที่ผู้ประกันตนพิจารณายอมรับและไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีผ่านโทรศัพท์มือถือ มีความไว้วางใจในคุณภาพการใช้งาน และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลการออมเงิน

12. การออมเงิน

การวางแผนทางการเงินเป็นเครื่องมือที่ช่วยเตรียมความพร้อมและนำชีวิตไปสู่ความมั่นคงทางการเงิน ซึ่งควรเริ่มจาก การปลูกฝังนิสัยการออมและการใช้เงินอย่างสมเหตุสมผลตั้งแต่วัยเด็ก เพื่อบ่มเพาะวินัยทางการเงินไว้ก่อนเมื่อเข้าสู่วัยทำงานก็จำเป็นต้องรู้วิธีการวางแผนการจัดสรรรายได้ให้เพียงพอกับการออมเงินตาม เป้าหมายและรายจ่ายต่างๆอย่างเหมาะสม เมื่อมีครอบครัวก็จำเป็นต้องดูแลทั้งตนเองและคนในครอบครัวทำให้ความรับผิดชอบและภาระทางการเงินยิ่งเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้การวางแผนทางการเงินมี ความสำคัญมากขึ้น แม้กระทั่งเมื่อเกษียณอายุก็ยังคงต้องวางแผนทางการเงิน เพราะเป็นวัยที่มีรายได้น้อยลง แต่ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ยังคงอยู่ หรือสูงขึ้นในบางหมวด เช่น การรักษาพยาบาล ซึ่งหากไม่มีการวางแผนที่ดีก็เกิดปัญหาได้



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื้อหาของการวิจัยในหัวข้อ กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับกลยุทธ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
4. แนวคิดประกันสังคม
5. แผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558 - 2562)
6. แนวคิดการประกันสังคมกรณีชราภาพ
7. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณ
8. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล
9. แนวคิดกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
10. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการออมเงินของผู้สูงอายุ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดในหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับกลยุทธ์

แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) ได้ให้ความหมายกลยุทธ์ว่า หมายถึง แผนงานสำคัญที่องค์กรใช้เป็นแนวทางในการบรรลุสู่เป้าหมายหลักขององค์กร (Hill, Ireland & Hoskisson, 2005) ให้ความหมาย กลยุทธ์ คือ รูปแบบเฉพาะของการตัดสินใจและการปฏิบัติที่ผู้บริหารใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่ากลยุทธ์หมายถึงแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการหลักสำคัญขององค์กร (Comprehensive action plan) ซึ่งองค์กรใช้เป็นตัวกำหนดทิศทาง การดำเนินงานระยะยาวรวมทั้งใช้เพื่อเป็นแนวทางในการใช้ทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยทำให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน (Sustainable competitive advantage) กลยุทธ์มุ่งเน้นการนำมาใช้ในสภาวะการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่มีการแข่งขัน (Competitive environment) อันแสดงถึง “การคาดการณ์ที่ดีที่สุด” (Best guess) ในสิ่งที่ต้องการกระทำเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเกิดผลสำเร็จในอนาคตในขณะที่เผชิญอยู่กับคู่แข่ง

หรือแม้แต่ในสภาวะการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลง (Dess & Miller, 1993) ได้แบ่งกลยุทธ์ออกเป็น 2 ชนิด ที่ไม่เหมือนกัน คือ กลยุทธ์ที่ตั้งใจ (Intended strategies) กับกลยุทธ์ที่เป็นจริง (Realized strategies) และได้อธิบายดังนี้ กลยุทธ์ที่ตั้งใจ (Intended strategies) ได้แก่ กลยุทธ์ที่ ผู้จัดการเสนอแนะ (Propose) ออกแบบ (Design) และคาดหวัง (Expect) ว่านำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 อย่าง คือ เป้าหมาย (Goals) คือ สิ่งที่ต้องการแสวงหาแนวทางสู่ความสำเร็จ นโยบาย (policies) คือ กฎที่กำหนดขึ้นเพื่อกำกับการดำเนินงานขององค์การ และแผนปฏิบัติงาน (plans) คือ ข้อความเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การที่ผู้จัดการหวังให้เกิดขึ้นกลยุทธ์ที่เป็นจริง (Realized strategies) เป็นกลยุทธ์ตรงข้ามกับกลยุทธ์ที่ตั้งใจเพราะเป้าหมาย นโยบายและแผนปฏิบัติงานที่ก่อตัวกันขึ้นเป็นกลยุทธ์ที่ตั้งใจขององค์การนั้นเมื่อถึงเวลานำไปปฏิบัติ แตกต่างจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมากก็ได้เพราะในทางปฏิบัตินั้นกลยุทธ์เริ่มแรก (Original strategy) เกือบทุกกลยุทธ์มีการเปลี่ยนแปลงหลายครั้งในช่วงที่อยู่ในขั้นการนำแผนไปปฏิบัติ (Implementation) เหตุผลก็เนื่องจากว่าสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้เดิมใช้ไม่ได้ผล จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนกลยุทธ์ใหม่ในบางส่วน เพื่อสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขัน และเพื่อสอดคล้อง กับโอกาสที่เกิดขึ้นใหม่ในช่วงนั้นด้วย (Pitts & Lei, 2000) ให้ความหมายของกลยุทธ์ไว้ว่า หมายถึงความคิด (Ideas) แผนงาน (Plans) และการกระทำ (Actions) ต่าง ๆ ที่บริษัทนำมาใช้เพื่อให้เกิดความสำเร็จเหนือคู่แข่ง กลยุทธ์ถูกออกแบบขึ้นเพื่อช่วยบริษัทบรรลุผลสำเร็จ มีความเป็นต่อหรือความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันมาจากความสามารถของ บริษัทที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เด่นชัดมากกว่า หรือมีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่แข่งแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ ความหมายของการจัดการเชิงกลยุทธ์ Strategic management) (นั่นได้มีผู้ให้ความหมายหลากหลาย ดังนั้น (วราภรณ์ ผลประเสริฐ, 2554) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการบริหารอย่างมีระบบที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้นำ และอาศัยการวางแผนอย่างมีขั้นตอนโดยผ่านการตัดสินใจและการประเมิน แล้วว่าเหมาะสมกับองค์การและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงอันนำความสำเร็จมาสู่องค์การได้ การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงเป็นแนวทางหนึ่งซึ่งช่วยให้นักบริหารกำหนดทิศทางขององค์การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์การช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์การเพื่อนำกลยุทธ์เหล่านั้นไปประยุกต์ปฏิบัติและควบคุมประเมินผลการดำเนินงานขององค์การได้โดยมีกระบวนการ 4 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์การกำหนดกลยุทธ์การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติและการประเมินและควบคุมกลยุทธ์ (Pitts & Lei, 2000) กล่าวว่าการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นความคิดแผนงานและการกระทำที่องค์กรนำมาใช้ให้เกิดผลสำเร็จได้เปรียบคู่แข่ง (Schermerhorn et al., 2000) กล่าวว่าการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นแผนแม่บทที่มีความสำคัญสำหรับองค์การเพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์ในการแข่งขัน สรุปการจัดการ

เชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการจัดการขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ในระยะยาวที่กำหนดไว้ ตามวัตถุประสงค์มีการวิเคราะห์และประเมินปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องโดยคำนึงถึงบริบทขององค์การ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ได้แผนงานในการปฏิบัติ งานที่เหมาะสมก่อนที่นำ แผนงานลงสู่การปฏิบัติ (บุญเลิศ เย็นคงคา, 2549) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญ ดังนี้

- 1) ช่วยให้องค์การมีวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์การในอนาคตอย่างชัดเจน สามารถใช้เป็น แนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ช่วยให้การดำเนินงานสอดคล้องในหน้าที่ต่างๆ ภายในองค์การเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 3) เปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต่างๆ มีส่วนร่วมในการบริหาร มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์เพื่อพัฒนา องค์การ
- 4) ช่วยให้องค์การสามารถคาดการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วเปลี่ยนแปลงปัญหาให้ เป็นโอกาสที่ดำเนินธุรกิจในอนาคต
- 5) ช่วยให้ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถตัดสินใจได้อย่าง รอบคอบและสามารถลดความเสี่ยงได้ (จินตนา บุญบงการ และณัฐพันธ์ เจริญนนท์, 2549)

หลักการของการจัดการเชิงกลยุทธ์ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทาง ธุรกิจให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. กำหนดทิศทางขององค์การ Set Direction ช่วยให้ผู้บริหารเกิดความเข้าใจต่อ การเปลี่ยนแปลงและมีวิสัยทัศน์ต่ออนาคต ทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางการดำเนินงานเป็นรูปธรรม

2. สร้างความสอดคล้องในการปฏิบัติ Harmony แนวคิดนี้ก่อให้เกิดวิสัยทัศน์และความเข้าใจ ร่วมกัน ในวัตถุประสงค์และแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งทำให้การจัดสรรทรัพยากรและการดำเนินงาน เป็นเอกภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ
- 3) สร้างความพร้อมให้แก่องค์การ (Provide Readiness) ช่วยให้ผู้บริหารและสมาชิกขององค์การเกิดความเข้าใจในภาพรวมและ ศักยภาพของธุรกิจ ตลอดจนอิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมที่มีต่อองค์การทำให้องค์การมีความพร้อมต่อ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- 4) สร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน (Improve Competitive Efficiency) การจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินงานและเป้าหมาย อย่างเหมาะสม และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน

การพัฒนาแอปพลิเคชัน โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) หมายถึง แอปพลิเคชันที่ช่วยการทำงาน ของผู้ใช้บนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านั้นทำงานบนโมบายแอปพลิเคชัน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. เนทีฟแอปพลิเคชัน (Native Application) คือ แอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นด้วยชุดคำสั่งเพื่อเอาไว้สำหรับพัฒนาโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันของ OS Mobile นั้น โดยเฉพาะ ข้อดีคือผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่าย จาก Google Play หรือ Apple's App Store รวมถึงการทำงานแบบไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในบางแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้ใช้งานสะดวก

2. ไฮบริดแอปพลิเคชัน (Hybrid Application) คือ แอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นมาด้วยจุดประสงค์ที่ต้องการให้สามารถรันบนระบบปฏิบัติการได้ทุก OS โดยใช้ชุดคำสั่งเข้าช่วย เพื่อให้สามารถทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการและหลายแพลตฟอร์ม ในแอปพลิเคชันเดียวจึงมีข้อดี คือ ทำให้ผู้พัฒนาไม่ต้องเสียเวลาในการพัฒนาเพราะเขียนชุดคำสั่งครั้งเดียว สามารถใช้ได้ทุกแพลตฟอร์มและเสียค่าใช้จ่ายน้อย

3. เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) คือ ตัวกลางที่ทำให้เจ้าของทรัพยากรและผู้ร่วมใช้ทรัพยากรสามารถบรรลุเป้าหมายของตน คือ การทำให้พ่อค้าได้มาพบกับลูกค้า โดยตรง หน้าที่หลักของเว็บแอปพลิเคชันนี้ คือ การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ทั้งสองฝ่าย โดย ส่วนมากผู้สร้างเว็บแอปพลิเคชันมักมีกติกา หรือข้อตกลงต่าง ๆ เป็นมาตรฐานในการ ติดต่อสื่อสารของทั้ง 2 ฝ่าย เพื่อให้เจ้าของทรัพยากร และผู้ร่วมใช้ทรัพยากร ที่ไม่รู้จัก กันมาก่อน กล่าวคือ เป็นใครก็ไม่รู้ เกิด ความเชื่อใจ (Trust) ที่กระทำกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งร่วมกัน เว็บแอปพลิเคชันนี้ คือ สินค้า (Product)

3.1 เทคโนโลยีเออาร์ (Augmented Reality) รวมอยู่ในแอปพลิเคชันเพื่อประโยชน์ใช้สอย แอปพลิเคชันที่ใช้ Augmented Reality (AR) ถูกมองว่าเป็นแค่ลูกเล่นหรือเป็นเครื่องมือไว้โปรโมทสิ่งต่างๆ แต่เมื่อเวลาผ่านไป แอปพลิเคชันที่ใช้AR ก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อมีอุปกรณ์สวมใส่ให้เราได้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น AR ก็ถูกใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าแต่ก่อนทำให้ผู้ใช้งานจำข้อความในแอปพลิเคชันได้ง่าย

3.2 แอปพลิเคชันแอนดรอยด์ที่เรียกใช้งานได้ทันทีเป็นเรื่องปกติ Google เพิ่งประกาศพีเจอร์ที่ทำให้ แอปพลิเคชันแอนดรอยด์ใช้งานได้ทันทีไม่ต้องเสียดาวโหลดหรือติดตั้ง แค่แตะแอปพลิเคชันพวกนี้ก็ทำงานได้ทันที

3.3 การสอดแทรกปัญญาประดิษฐ์ในแอปพลิเคชันกลายเป็นเรื่องมาตรฐานที่ต้องทำมีนักพัฒนาหลายคนที่กำลังสร้างการเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine Learning) และปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) ขณะที่เราสามารถสร้างตัวฟิลเตอร์รูปภาพได้ง่ายๆ นักพัฒนาสามารถหาทางใหม่ๆ ให้แอปพลิเคชันเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองจนสามารถปรับหน้าจอตตามรสนิยมความชอบของผู้ใช้งานและข้อมูลตามตำแหน่งได้

3.4 การรวมแอปพลิเคชันสำหรับ Internet of Things (IoT) เป็นเรื่องที่ยังไม่ถูกทำ ทายมาก อุตสาหกรรม IoT ที่กำลังมาแรงขึ้นเรื่อย ๆ ในตอนนี้บริษัทที่ให้บริการด้านสุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัย บ้านอัจฉริยะ ยานพาหนะ และอีกมากมาย ก็เตรียมรอที่พัฒนาให้เข้ากับ ความก้าวหน้าของ IoT

3.5 ความปลอดภัยของแอปพลิเคชันกลายเป็นเรื่องสำคัญมากกว่ายุคก่อนๆ เพราะ ข้อมูลของผู้ใช้งานที่ละเอียดอ่อนและปริมาณเยอะในสมาร์ทโฟน โดยเฉพาะข้อมูลการติดต่อและบัญชี ผู้ใช้งานทำให้ความปลอดภัยของสมาร์ทโฟนเป็นเรื่องสำคัญมากกว่าแต่ก่อน ซึ่งนักพัฒนาต้องไม่ ละเลยเรื่องนี้แอปพลิเคชันที่มีระบบความปลอดภัยติดตั้งไว้ทำให้แอปพลิเคชันแตกต่างจากแอปพลิเคชันอื่น ๆ ได้ความปลอดภัยกลายเป็นเรื่องสำคัญอันดับต้น ๆ ในระดับ API แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน (สุชาติ พลาชัยภิรมย์ศิลป์, 2554)

แนวโน้มการใช้งานสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาโมบาย แอปพลิเคชัน (Mobile Applications) และเทคโนโลยีของตัวเครื่องโทรศัพท์จากค่ายผู้ผลิต โดยเฉพาะการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของบริษัทต่าง ๆ ที่แข่งขันกันเพื่อ ชิงความเป็นหนึ่งในตลาดด้านโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ซึ่งการพัฒนา แอปพลิเคชัน แบ่งเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันระบบ (Operation System) และแอปพลิเคชัน ซอฟต์แวร์ที่ตอบสนองการใช้งานบนอุปกรณ์และด้วยแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นที่ให้ผู้ใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่มีแนวโน้มใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อตอบสนองกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ได้แก่ ทำธุรกรรมทางการเงิน เชื่อมต่อและสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ชมภาพยนตร์ ฟังเพลง หรือ แม้แต่การเล่นเกมที่ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ด้วยอัตราการขยายตัวด้านการใช้งาน อุปกรณ์ เคลื่อนที่ ทำให้บริษัทชั้นนำด้านโทรศัพท์มือถือหลายแห่งหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนา โปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือโดยเชื่อว่ามีอัตราการดาวน์โหลดเพื่อใช้งานที่เติบโตอย่างเห็นได้ชัด อุปกรณ์ สื่อสารที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน คือ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน (Smartphone) โดย สัดส่วนของยอดขายจำหน่ายสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์ เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาต่อยอดมากขึ้นทั้งจากค่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์หรือจากที่บริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ หลาย บริษัทหันมาพัฒนาโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือ โดยเชื่อว่ามีอัตราการดาวน์โหลดเพื่อใช้งานที่ เติบโตอย่างเห็นได้ชัด

1. ผู้สูงวัยกับเทคโนโลยี ผู้สูงวัยในสังคมปัจจุบันส่วนใหญ่นั้นมีการเข้าถึงการใช้งาน เทคโนโลยีมากขึ้นในการดำเนินชีวิต ซึ่งแตกต่างจากสมัยก่อนที่ผู้สูงวัยไม่ค่อยให้ความสำคัญของ เทคโนโลยีมากนักแต่ในความเป็นจริงแล้วผู้สูงวัยก็สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ไม่ยากอย่างเช่น การใช้ โลกออนไลน์เพื่อติดตามข่าวสาร หรือเป็นการติดต่อครอบครัวที่อยู่ห่างไกลก็สามารถใช้ช่องทางการ สื่อสารได้หลายทาง อีกทั้งการเล่นเกมที่ช่วยในการพัฒนาสมอง ช่วยฝึกความจำ

และป้องกันโรคสมองเสื่อม โดยมีเทคโนโลยีมากมายเป็นสื่อกลางในการเข้าถึงสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การใช้แท็บเล็ตหรือสมาร์ทโฟนในการเล่นเกมนเพื่อเพิ่มคลายผ่อนคลาย อีกทั้งยังใช้ติดต่อสื่อสารกับเครือญาติได้อีกทางหนึ่ง

จากภาพ 1 เป็นภาพที่แสดงถึงผู้สูงอายุกำลังเล่นแท็บเล็ตที่กำลังสนุกกับการดูวิดีโอ



ภาพ 1 แสดงผู้สูงอายุเล่นแท็บเล็ต

ที่มา: ผู้จัดการออนไลน์, 2558

2. ความสำคัญของเทคโนโลยีต่อผู้สูงอายุ

โลกในปัจจุบันเป็นยุคของสังคมเครือข่าย เทคโนโลยีมากมายเข้ามามีบทบาทในทุกเรื่องของการดำเนินชีวิตโดยเฉพาะอย่างยิ่ง “สังคมออนไลน์” ในสมัยก่อนนั้น ผู้สูงอายุไม่ค่อยให้ความสนใจกับเทคโนโลยีต่างๆมากนักเพราะคิดว่าเป็นเรื่องของเด็ก ๆ หรือวัยหนุ่มสาวเท่านั้น ในความเป็นจริงแล้ว ตัวผู้สูงอายุเองก็สามารถเข้าถึงสังคมออนไลน์เหล่านี้ได้เช่นกัน อย่างเช่น 1) ช่วยเปิดโลกกว้างให้กับผู้สูงอายุ เทคโนโลยีที่ทันสมัย อย่างสมาร์ทโฟน ไอแพด แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ช่วยเปิดโลกกว้างให้กับผู้สูงอายุได้ไม่ว่าอยากทราบเรื่องใดสนใจเรื่องใดก็สามารถหาข้อมูลได้ในทันทีทำให้ไม่ตกข่าว ได้รับรู้ความเคลื่อนไหวในสังคม และช่วยสอนเรื่องต่างๆ ได้

3. ช่วยฝึกพัฒนาสมอง การเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีเป็นการช่วยฝึกความจำช่วยพัฒนาสมอง และช่วยป้องกันโรคสมองเสื่อมได้เป็นอย่างดีเพราะเป็นการฝึกใช้สมองที่ตัวอย่างหนึ่ง และยังเป็นการปรับตัวเข้ากับสังคมอีกด้วย ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีของตัวเองยังก้าวทันโลกและยังทันสมัยอยู่ ช่วยให้

ครอบครัวใกล้ชิดกันโลกสังคมออนไลน์สามารถย่อโลกอันกว้างใหญ่ให้เหลือนิดเดียวได้ หากอยากคุยกับลูกหลานที่อยู่ทางไกลก็สามารถ Skype, เฟสบุ๊ก, แชนท์ หรือติดต่อกันได้ อย่างง่ายดายโดยเห็นหน้ากันได้อีกด้วยช่วยให้ครอบครัวได้ใกล้ชิดกันมากขึ้นและได้พูดคุยกันมากขึ้น แม้อยู่ไกลกันเมื่อเริ่มเป็นผู้สูงวัยการรับรู้และเรียนรู้อะไรใหม่ๆ รวมถึงเทคโนโลยีปัจจุบันเริ่มเสื่อมประสิทธิภาพลงแต่ยังมีบางกลุ่มที่จำเป็นต้องใช้ และพยายามที่เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่วัตถุประสงค์การใช้งาน ซึ่งแยกได้ดังนี้ 1) เพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อน หรือการทำงานได้อย่างรวดเร็ว 2) เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทันเหตุการณ์ 3) เพื่อการเรียนรู้ และค้นคว้าวิจัยในเรื่องที่สนใจ 4) เพื่อความบันเทิง 5) เพื่อทำประโยชน์เกี่ยวกับธุรกิจ การค้า ที่มีการติดต่อกันโดยใช้เทคโนโลยีไม่ว่าเป็นธุรกิจในประเทศ หรือระหว่างประเทศ รวมถึงการธนาคารออนไลน์ 6) เพื่อทำงานหรือพิมพ์งาน และ 7) เพื่อประโยชน์ในการบริการสังคม เช่น การทำงานบริการให้กับหน่วยงานต่างๆ การเรียนรู้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงวัยมีการเรียนรู้ในหลายรูปแบบ เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากญาติพี่น้อง การเรียนรู้จากที่ทำงาน เป็นต้นในการสอนการใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีกับผู้สูงวัยนั้น การสอนเป็นรายบุคคลแสดงผลที่มีประสิทธิภาพมากกว่า การเรียนรู้ด้วยตนเอง สอนการเรียนการสอนและการให้คำแนะนำต้องค่อยเป็นค่อยไปและสอนไปทีละขั้นตอน เนื่องจากผู้สูงวัยมีข้อจำกัดทางด้านสายตาและการเคลื่อนไหวของมือ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี (ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ, 2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยการนั้นๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุดซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของเขาแต่ยังได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วนซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่
2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยการใหม่ๆ เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตั้งใจและในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้นและใช้วิธีการคิดมากกว่าขั้นแรกบุคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่วิทยการใหม่ด้วย
3. ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีลองใช้วิธีการใหม่ๆ โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสียหากว่ามีข้อดีมากกว่าตัดสินใจใช้โดยทั่วไปมักคิดว่าวิธีการนี้

เป็นวิธีที่เสี่ยงไม่ทราบถึงผลลัพธ์ตามมาจึงต้องมีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจ โดยมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ก่อน โดยทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ของตนในขั้นนี้สรรหาหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

5. ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงซึ่งบุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ๆ ว่า เป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว Rogers, 1983 อ้างถึงใน อรทัย เลื่อนวัน (2555) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการดังนี้

5.1 ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามามีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

5.2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยีและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

5.3 ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลประเมินผลในสมองของตนโดยลองคิดว่าถ้าการยอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่ส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่

5.4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่งทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์ สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่

5.5 ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับเทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่ง หมายถึง การที่ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลหรือเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีแล้วได้ประเมิน และตัดสินใจ ยอมรับเทคโนโลยีโดย นำเทคโนโลยีไปใช้งาน โดยการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย การรับรู้ความ ง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้น และเป็นเป้าหมายใช้ต้องมี ความง่ายในการเรียนรู้ที่ใช้งาน และไม่ต้องใช้ความพยายาม และการ รับรู้ประโยชน์ หมายถึง การที่ บุคคลรับรู้วาระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ได้ทำการพัฒนาแบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ซึ่งพัฒนามาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อให้ครอบคลุมการ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ เรียกว่า แบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology Acceptance Model) มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะการใช้งาน (Task Characteristics) ความคาดหวังการใช้งาน (Performance Expectancy) การอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) ความไว้วางใจ (Trust) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ อธิบายพฤติกรรมความตั้งใจ ใช้เทคโนโลยี และปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

โทรศัพท์มือถือ นอกจาก ปัจจัยพื้นฐานจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีแล้ว ยังมีการรับรู้ความไว้วางใจและตระหนักถึง การใช้โทรศัพท์มือถือทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการ ยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยมีรายละเอียด ดังนี้

Amin, Rezaei & Abolghasemi (2014) การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง การตัดสินใจที่นำเอา เทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะเทคโนโลยีนั้นเป็นวิธีทางที่ดีกว่า และมีประโยชน์มากกว่า ระยะเวลาตั้งแต่ขั้นความรู้จนถึงการยืนยันใช้เทคโนโลยีนั้น จากความหลากหลายในแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว การวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับนี้จึงมุ่งเน้นแนวคิดทฤษฎีของแบบจำลอง การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) และได้ใช้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีศึกษาวิจัยครั้งนี้ Technology Acceptance Model: TAM (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) (เป็นทฤษฎีที่นิยมใช้กันแพร่หลายในการวัดความสำเร็จ ของการใช้เทคโนโลยี จึงถูกนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยีอย่างกว้างขวาง วัดอุปสรรคของการใช้แบบจำลองคือเพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจใช้ เทคโนโลยีใหม่ สำหรับพยากรณ์การใช้งานระบบสารสนเทศ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ลักษณะการใช้งาน (Task Characteristics) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งาน เชื่อว่าเทคโนโลยีที่ใช้ต้องมีลักษณะในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องพยายาม อันส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยปัจจัยที่กำหนดการรับรู้วัฒนธรรม และขอบเขตของเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ สอดคล้องกับความต้องการ และรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี (กัลยาณี สุขวาณิชยศิลป์, 2554) กล่าวไว้ว่า ลักษณะการใช้งาน คือ ความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการของผู้รับบริการกับระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการอันทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) กล่าวไว้ว่า ลักษณะการใช้งาน และบริการสามารถวัดได้โดยวัดจากช่องว่างระหว่างลักษณะการใช้งาน และบริการที่ได้รับจริง กับความคาดหวังในการรับบริการ บนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) คือ ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยที่ 2 ความเชื่อถือ และไว้วางใจ (Reliability) คือ ความสามารถที่ให้บริการตาม คำมั่นบนพื้นฐานความถูกต้อง ปัจจัยที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การช่วยเหลือและให้บริการด้วยความรวดเร็ว ปัจจัยที่ 4 การรับประกัน (Assurance) คือ การให้ความรู้ ความสุภาพของพนักงาน และ ความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ปัจจัยที่ 5 การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) คือ การดูแลผู้รับบริการขององค์กรด้วยความทั่วถึงเฉพาะราย

Zineldin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า ลักษณะการใช้งาน และการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระดับความคาดหวังของผู้บริโภค และรับบริการ ในด้านคุณภาพภายหลังจากผู้บริโภค และรับบริการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และเกิดความต้องการที่ใช้บริการตลอดจนทำการประเมิน และเลือกใช้บริการในที่สุด

ความคาดหวังการใช้งาน (Performance Expectancy) (บุญฤทธิ์ หวังดี, 2558) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังการใช้งาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวัง หรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

Summerfield & De Lange (2014) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าเกี่ยวกับสิ่งที่ประกอบกันเป็นสินค้าในรูปของ บริการผันแปรแตกต่างกันไปตามรูปแบบของธุรกิจความคาดหวังมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ฐานที่แตกต่างกันของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมเดียวกัน องค์ประกอบของความคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้าครอบคลุมถึง องค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ บริการที่ลูกค้าปรารถนาที่ได้รับ (Desired Service) บริการที่พอเพียง (Adequate Service) และบริการที่ทำนายว่าได้ (Predicted Service) และขอบเขต ของบริการที่ลูกค้ายอมรับได้ (Zone of Tolerance) โดยขอบเขตที่ยอมรับได้ของลูกค้าแต่ละรายสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น การแข่งขัน ราคา หรือลักษณะบางอย่างของบริการที่สำคัญ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อระดับ บริการที่พอเพียง โดยที่ระดับบริการที่พึงปรารถนาเปลี่ยนแปลงเข้ามา แล้วแต่ประสบการณ์ที่ ลูกค้าสั่งสมมา

การอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) Baptista & Oliveira (2015) กล่าวว่า การอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) หมายถึง สิ่งที่ต้องมี หรือจัดหาไว้ เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้บริการกำหนดไว้เมื่อไหร่ก็ตามที่จำเป็น โดยเงื่อนไขเหล่านั้นส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อตัวสินค้าและบริการ อุษณา ภัทรมนตรี และวราพรพรณ เรื่องพกา (2551) กล่าวว่า เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกคือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่าสิ่งอำนวยความสะดวก หรืออุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยี หรือระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความเข้าใจในการรับรู้การควบคุมระบบภายใน และภายนอก ซึ่งหมายถึงผู้ใช้งานระบบที่มีความรู้ และอำนวยความสะดวกที่เป็น เช่น แอปพลิเคชันบนมือถือ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้เกิดความง่ายในการใช้งาน ซึ่งรวมถึงความพร้อมของอุปกรณ์ 3) ความเข้าใจว่าระบบมีความถูกต้อง มีความจำเป็นและมีความสามารถ ปรับปรุงศักยภาพในการใช้งาน

ความไว้วางใจ (Trust) (Salam, Iyer, Palvia & Singh, 2005) ได้อธิบายคุณลักษณะเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ (Trusting Beliefs) เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจ ประการ ดังนี้

- 1) คุณลักษณะผู้ขาย หรือผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ความเป็นกันเอง เป็นมิตร มีความห่วงใย และใส่ใจในรายละเอียดของการบริการ และให้ข้อมูลต่างๆ รวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการ เป็นต้น
- 2) คุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินการ ได้แก่ ความซื่อตรง จริงใจ ความน่าเชื่อถือ ความรอบคอบ เป็นต้น รวมถึงการเก็บข้อมูลของผู้บริโภคเป็นความลับ ไม่นำไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต
- 3) ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในธุรกิจ ได้แก่ การออกแบบ การผลิต การจัดส่งซื้อ การจัดส่ง การให้ข้อมูล บริการหลังการขายและการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เป็นต้น
- 4) ความเสมอต้นเสมอปลาย มีมาตรฐานเดียวกัน ของผู้ให้บริการ หรือผู้ให้ข้อมูล ควรเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด เป็นต้น

สรุปความได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกอันสามารถเกิดขึ้นได้จากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดที่เกิดโดยการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าลูกค้าที่เกิดความไว้วางใจ ทำให้เกิดความรู้สึกที่มั่นใจ หรือเชื่อมั่นต่อองค์ประกอบต่างๆ ของสินค้า หรือบริการรวมถึงผู้ให้บริการ จึงกล่าวได้ว่า ความไว้วางใจกลายเป็นตัวที่ใช้วัดสัมพันธภาพ ซึ่งสามารถจับต้องได้ยากระหว่างองค์กรกับลูกค้า

จากภาพ 2 เป็นภาพที่แสดงถึงผู้สูงอายุกำลังถือแท็บเล็ต



ภาพ 2 แสดงผู้สูงอายุถือแท็บเล็ต

ที่มา: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, ม.ป.ป.

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ Davis et al. (1989) (The Theory of Reasoned Action: TRA) โดย TAM เน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่ใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อการตั้งใจใช้และใช้งานจริงของเทคโนโลยี ทั้งนี้ Ajzen (1991) และ Davis et al. (1989) ได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) Davis et al. (1989) ประยุกต์กับการพยากรณ์พฤติกรรมและความความเข้าใจของมนุษย์ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. External Variable หมายถึง อิทธิพลของตัวแปรภายนอกสร้างจากการรับรู้ให้แต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์ความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น
2. Perceived Usefulness หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคล กล่าวคือ แต่ละคนรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีมีส่วนช่วยในการพัฒนาหรือศักยภาพผลงานของตนเองได้อย่างไรบ้าง
3. Perceived Ease of Use หมายถึง การรับรู้ความง่ายในการใช้งานซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับที่ต้องการหรือไม่
4. Attitude toward Use หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อการใช้ว่า แต่ละบุคคลมีความสนใจที่ใช้ระบบเทคโนโลยีหรือยอมรับการใช้งาน
5. Intention to Use หมายถึง การตั้งใจที่ใช้งาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมสนใจที่ใช้เทคโนโลยี
6. Actual Systems Use หมายถึง มีที่แต่ละบุคคลการยอมรับเทคโนโลยีและนำมาใช้งานจริง

แนวคิดการประกันสังคม

ความหมายของการประกันสังคม ดับบลิวอาร์วิลเลียมสัน ที่ปรึกษาคณิตศาสตร์ประกันภัยของฝ่ายบริหารงานประกันสังคมแห่งสหรัฐอเมริกา (กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย, 2522, น. 20) ให้ความหมายว่าการประกันสังคม คือ การจัดทำงบประมาณแผนใหม่ทาง สังคมนาย

ราล์ฟ เอช แบลนชาร์ด บรรณาธิการฝ่ายสารประกันภัยแห่งบริษัทแม็คคอร์ริฮิลล์ จำกัด แห่งนิวยอร์ก และลอนดอน ให้ความหมายไว้ว่าการประกันสังคม คือ การประกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในอันที่วางหลักประกันให้ประชาชนมีความมั่นคงทางสังคม ซึ่งเป็นวิธีบังคับการประกันตนโดยการบริหารของรัฐ หรือสมัครใจ โดยความสนับสนุนขององค์การเป็นเอกเทศ เพื่อความคุ้มครองทางสุขภาพ การชดเชยลูกจ้างในยามว่างงาน หรือการชราภาพ และผู้อยู่ในความอุปการะ ตลอดจนการขยายขอบเขตของความคุ้มครองด้วยวิธีบังคับการประกันตนในภัยพิบัติอันเกิดขึ้นจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ การสงคราม การประกันพืชผล ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของศาสตราจารย์อัลเบิร์ต เอช โมว เบร์รี่แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียซึ่งได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคมคือ ความพยายามของรัฐบาลในอันที่ใช้ หลักประกันภัยให้บังเกิดผลในทางป้องกันมิให้ความยากจนในบ้านเมืองต้องเพิ่มขึ้น และหาทางที่บรรเทาความยากจนที่มี อยู่ให้ลดน้อยลง

บุญชนะ อรรถากร (2517) ได้อธิบายหลักของการประกันสังคมมีอยู่ว่า (บุญชนะ อรรถากร, 2517, น. 4) ต้องถือหลักแห่งการเฉลี่ย (Law of Average) ในระหว่างผู้เอาประกันด้วยกัน และต้องให้การเฉลี่ยนั้นเป็นไปโดยสม่ำเสมอในเมื่อมี ผู้ประกันภัยร่วมกันอยู่จำนวนมาก กฎแห่งการเฉลี่ยนี้เป็นทฤษฎีของการกระจายความเสียหายในกลุ่มชนนั้น (Theory of Distribution of losses and elimination of risk) และในขณะเดียวกันก็มีผลเป็นการลด และทำให้หมดไปซึ่งการเสี่ยงภัยชนิด ต่าง ๆ ด้วยซึ่ง สอดคล้องกับ (กรีซ เกตุแก้ว, 2517, น. 19) ให้ความหมายของการประกันสังคมไว้ว่า เป็นวิธีการให้ประกันความ มั่นคงทางเศรษฐกิจ (รายได้) แก่บุคคลผู้มีอาชีพบางประเภทและครอบครัวในยามที่มีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น ซึ่ง ทำให้บุคคลเหล่านั้นไม่สามารถที่ช่วยตัวเองได้ยามว่างงานป่วย เจ็บ พิกการ ทูพพลภาพ ชราภาพ เป็นเหตุให้ขาดรายได้ 16 โดยผู้ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการนี้ต้องเสียสละรายได้ของตนบางส่วนในระหว่างที่ทำมาหากินได้ เก็บไว้ในเงินสมทบทุนส่วนกลาง

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2528, น. 4-5) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม คือ วิธีการให้ประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (รายได้) แก่บุคคลผู้มีอาชีพบางประเภท และครอบครัว ในยามที่มีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านั้นไม่สามารถที่ช่วยตัวเองได้เช่น ยามว่างงาน เจ็บป่วย พิกการ ทูพพลภาพ ชราภาพ เป็นเหตุให้ขาดรายได้ โดยผู้ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการนี้ต้องเสียสละรายได้ของตนเองบางส่วน ใน ระหว่างทำมาหากิน เก็บไว้ในเงินสมทบทุนส่วนกลาง ทำนองเดียวกับเงินสะสม เมื่อมีเหตุการณ์ดังกล่าวนั้นก็ได้รับเงินประกันสังคม เป็นรายเดือนรายงวด แล้วแต่กรณี โดยไม่ต้องมีการสอบสวนว่ามีความจำเป็นหรือไม่ เพราะถือว่าเป็นสิทธิของผู้ประกันตน

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) (กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย, 2522, น. 22) ได้ให้ความหมายว่าการ ประกันสังคม คือ การค้าประกันสุขภาพและฐานะทางเศรษฐกิจของ เอกชนแต่ละคนรวมตลอดถึงผู้อยู่ในความอุปการะในเมื่อ ต้องเผชิญกับความขาดแคลนรายได้ อันเนื่องมาจากการสูญเสียรายได้ทั้งหมด หรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การ ครองชีพ

นิคม จันทรวินทร (2536) ได้ให้ความหมายของการประกันสังคมไว้ว่า หมายถึง โครงการที่รัฐ ได้จัดขึ้น เพื่อมุ่งสร้างความมั่นคงและหลักประกันให้กับประชาชนโดยมีการเก็บเงินส่วนหนึ่งของ รายได้จากประชาชนที่มีรายได้ประจำ นำมาสมทบรวมกันเป็นกองทุนกลาง โดยรัฐบาลและนายจ้าง ออกเงินสมทบด้วยกองทุนกลางนี้นำไปใช้ในกรณีที่ประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุใน กรณีเจ็บป่วย พิกัด ทูพพลภาพ กรณีตงงาน และชราภาพ

บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2535, น. 2) กล่าวว่า ประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐบาล จัดขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์ที่สร้างความมั่นคงและหลักประกันให้แก่ประชาชนโดยมีการเก็บเงิน ส่วนหนึ่งจากประชาชนที่มีรายได้นำมา สมทบพร้อมกันเป็นกองทุนกลางเพื่อนำไปช่วยเหลือ ประชาชนในกรณีที่ประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุเจ็บป่วย ทูพพล ภาพ ในกรณีตงงานและชรา ภาพโดยปกติการประกันสังคมในขั้นต้นใช้บังคับแก่คนทำงานที่รับค่าจ้าง โดยคนงานและ นายจ้าง เป็นผู้ส่งมอบเงินสมทบและรัฐบาลออกเงินสมทบอีกส่วนหนึ่ง

อำพล สิงห์โกวินท์ (2537, น. 5) กล่าวว่า การประกันสังคม คือ การที่ประชาชนผู้มีรายได้ แต่ละคนได้มีส่วนช่วยเหลือตนเองและครอบครัวโดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยาก เดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ใน สังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคมโดยมีนายจ้างและในบางโครงการมีรัฐบาลร่วม ออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรมหรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตรว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535, น. 3) กล่าวว่า การประกันสังคม หมายถึง ระบบที่ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง และ รัฐบาล ได้เข้ามามีส่วนร่วมกันดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็น ของลูกจ้าง โดยทั้งสามฝ่ายร่วมส่งเงิน สมทบเข้ากองทุน ซึ่งมีลักษณะเป็นการออมทรัพย์ ทั้งนี้ กองทุน มีการบริหารในรูปที่ทั้งสามฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วม ส่วน ประเภทของการประกันอาจครอบคลุมไปถึง การคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร ความพิการ ทูพพลภาพ การชราภาพ การฌาปนกิจ การประกันสุขภาพ และการจ้างงานได้ตามความเหมาะสมของแต่ละประเทศ

ดังนั้น การประกันสังคม คือ ระบบสวัสดิการรูปแบบหนึ่งที่ช่วยเหลือผู้มีรายได้ประจำให้มี หลักประกันในการดำรงชีพยามเดือดร้อน โดยให้ลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐบาลร่วมมือกัน ในการออก เงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม เพื่อ นำเงินเหล่านี้มาใช้จ่ายในยามที่สมาชิกมีความเดือดร้อน ไม่สามารถทำงานได้หรือสมาชิกมีความเสี่ยงอันได้แก่การเจ็บป่วย คลอดบุตร ตาย ทูพพลภาพ ชรา

ภาพ หรือแม้แต่การว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาลและมีรายได้อย่างต่อเนื่องทำให้ บุคคลนั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ซึ่งถือว่าเป็นการกระจายรายได้และมีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคม

พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2558 โดยให้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้น 120 วัน นับแต่วันประกาศ ดังนั้นจึงมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 ตุลาคม 2558 เป็นต้นมา การแก้ไขเพิ่มเติมครั้งนี้ได้ขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมถึงลูกจ้างชั่วคราวทุกประเภทของส่วนราชการ และลูกจ้างของนายจ้างที่มีสำนักงานในประเทศและไปประจำทำงานในต่างประเทศ จากเดิมลูกจ้างของส่วนราชการนั้นได้รับความคุ้มครองเฉพาะลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนเท่านั้นรวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมบทนิยามคำว่า “ลูกจ้าง” เพื่อให้มีความหมายครอบคลุมถึงลูกจ้างทั้งหมด ไม่ว่าจะเรียกว่าอย่างไร นอกจากนี้ผู้ประกันตนยังได้รับการคุ้มครองและได้รับประโยชน์ทดแทนที่สำคัญเพิ่มขึ้นหลายประการเป็นต้นว่า 1) ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย 1.1) ขยายความคุ้มครองให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุน รวมทั้งกรณี การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคด้วยซึ่งสิทธิดังกล่าวไม่สามารถโอนได้และไม่อยู่ในความรับผิดชอบการบังคับคดี 1.2) เพิ่มประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน คือ ค่าส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคค่าฟื้นฟูสมรรถภาพ และค่าใช้จ่ายเป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ ผู้ประกันตน ในกรณีที่ผู้ประกันตนได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ จากเดิมมีเพียงค่าตรวจวินิจฉัยโรค ค่าบำบัดทางการแพทย์ ค่ากินอยู่และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล ค่ายาและค่าเวชภัณฑ์ ค่ารถพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ป่วย และค่าบริการอื่นที่จำเป็นเท่านั้น 2) ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร ไม่ได้จำกัดจำนวนครั้งในการรับประโยชน์ทดแทนในกรณีนี้ จากเดิมที่จำกัดให้แต่ละคนมีสิทธิได้รับเพียงไม่เกิน 2 ครั้ง โดยเป็นการเหมาจ่ายครั้งละ 15,000 บาท และเงิน สงเคราะห์ กรณีหยุดงาน นอกจากนั้นผู้ประกันตนยังคงได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขเดิม 3) ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพขยายความคุ้มครองให้ผู้ประกันตนซึ่งสูญเสียสมรรถภาพ ของร่างกายมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน จากเดิมผู้ประกันตนต้องสูญเสียสมรรถภาพของร่างกาย ร้อยละ 50 ถึงมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน 4) ประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย 4.1) ยกเลิกบทบัญญัติในกฎหมายเดิมเพื่อขยายความคุ้มครองให้ผู้ประกันตนหรือคู่สมรสหรือบุตรของผู้ประกันตนซึ่งจงใจทำให้ตนเองหรือยินยอมให้บุคคลอื่น กระทำให้ตนเองประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ หรือตาย มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมและเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 4.2) ขยายความคุ้มครองให้ผู้ประกันตนซึ่งเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังถึงแก่ความตายนั้น มีสิทธิได้รับ ประโยชน์ทดแทนเช่นเดียวกันกับผู้ทุพพลภาพ 5) ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร เพิ่มจำนวนบุตรของผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน จากจำนวนคราวละไม่เกิน

2 คน เป็น จำนวนคราวละไม่เกิน 3 คน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมหรือ บุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่น 6) ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ 6.1.1) แก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสิทธิการได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนของผู้ประกันตน โดยให้สิทธิผู้ประกันตนสามารถทำหนังสือระบุบุคคลผู้มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพได้ และในกรณีที่ไม่มี ทายาทผู้มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ ให้ทายาทของผู้ประกันตนหรือผู้รับเงินบำเหน็จชราภาพแล้วแต่กรณี ดังต่อไปนี้ มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพตามลำดับ 6.1.2) หากบุคคลใดมีจำนวนมากกว่า 1 คน ให้บุคคลลำดับนั้น ได้รับส่วนแบ่งเท่ากัน 1) พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน 2) พี่น้องร่วมบิดาหรือร่วมมารดา 3) ปู่ ย่า ตา ยาย 4) หลุง ป้า น้า อา 6.1.3) ให้ผู้ประกันตนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย และประสงค์ที่ไม่พำนักอยู่ในประเทศไทย เมื่อความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ไม่ว่าจะส่งเงินสมทบครบ 180 เดือนหรือไม่ก็ตาม มีสิทธิได้รับบำเหน็จชราภาพด้วย 7) ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ให้สิทธิกับผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน เนื่องจากมีเหตุสุดวิสัยหรือนายจ้างไม่ให้งานเนื่องจากมีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่สามารถประกอบกิจการได้ตามปกติ เช่น หยุดกิจการชั่วคราวโดยยังไม่มีเลิกจ้าง หรือกรณีน้ำท่วมสถานประกอบการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้คุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในการเรียกร้องหรือการได้มาซึ่งสิทธิ หรือประโยชน์ตามกฎหมายประกันสังคม โดยไม่ถือเป็นการตัดสิทธิหรือประโยชน์ที่พึงได้ตามกฎหมายอื่น ขยายระยะเวลาการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนจาก 1 ปี เป็น 2 ปี นับแต่วันที่สิทธิรวมทั้งให้สิทธิกับบุคคล ซึ่งมีไข้ลูกจ้างหรือไม่อยู่ในบังคับแห่งกฎหมายประกันสังคม สมัครเข้าเป็นผู้ประกันตนตามกฎหมาย ประกันสังคมก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อขยายความคุ้มครองให้แรงงานนอกระบบสามารถเข้าสู่ระบบประกันสังคมได้มากขึ้น บทสรุปและข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา ลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงาน ถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อย่างยิ่งการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันสังคมครั้งนี้ นับเป็นอีกก้าวหนึ่งของการพัฒนากฎหมาย ประกันสังคมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน การประกันสังคมเป็น ระบบสวัสดิการเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนหรือบุคคลในภาคเอกชนมีลักษณะคล้ายกันกับ ระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการของภาครัฐ ดังนั้น บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในภาคเอกชนหรือภาครัฐ ควรได้รับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์อย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริการด้านการสาธารณสุขและการบริการด้านการแพทย์ต้องมีคุณภาพและที่สำคัญ คือ ต้องอยู่บน พื้นฐานของการเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)

นโยบายสำนักงานประกันสังคม SSO TRUST

T – Teamwork ทำงานทีมเดียวกัน “ครอบครัวประกันสังคม”

R – Reform ปฏิรูปองค์กรสู่ “สปส. ยุคใหม่” (เป็นที่พึงให้กับผู้ประกันตน บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประทับใจ การทำงานที่โปร่งใส เป็นที่ยอมรับจากสังคม)

U – Unity มีความเป็นหนึ่งเดียวขับเคลื่อนการทำงานทิศทางเดียวกันสู่วิสัยทัศน์ สปส. ยุคใหม่ “ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงานที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน”

S – Smart & Smile บุคลากรในองค์กรสร้างงามด้วยบุคลิกภาพที่ดี ความรู้และความเป็นมืออาชีพในการทำงาน มีรอยยิ้มและจิตบริการที่ดี (บริการด้วยใจ และคุณภาพบริการที่เป็นเลิศเกินความคาดหมาย)

T – Technology มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวล้ำทันสมัยสนับสนุนการให้บริการ การบริหารงานและการปฏิบัติงานเพื่อสร้าง “TRUST”

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสร้างการให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน (Modernized services) เป้าประสงค์ : เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่สังคมแรงงานโดยพัฒนาบริการของสำนักงานประกันสังคมให้ทันต่อการพัฒนาเทคโนโลยี รักษาคุณภาพตอบสนองได้รวดเร็วด้วยข้อมูลที่ต้องครบถ้วน มั่นคง ปลอดภัย เป็นที่พึงพอใจ

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การสร้างพลังแห่งการขับเคลื่อนสู่องค์กรแห่งความเชื่อมั่นความไว้วางใจ และมีธรรมาภิบาล (Trusted organization with good governance) เป้าประสงค์ : เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและพัฒนางานองค์กรบนพื้นฐานของข้อมูลและธรรมาภิบาลเพื่อปรับปรุง ข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ รวมทั้งการติดตามประเมินผลแผนงาน และงบประมาณ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาบุคลากร เก่ง ดี มีความสุข และมีอนาคต รวมทั้งเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความเหมาะสม และทันสมัย

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างและเข้าถึงหลักประกันสังคมให้แก่แรงงานทุกกลุ่ม ทุกวัย (Effective social security system) เป้าประสงค์ : เพื่อสร้างความครอบคลุมในการดูแลบริการสิทธิประโยชน์ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในการทำงานให้แก่แรงงานทุกกลุ่ม ทุกวัย รวมทั้งสร้างเสถียรภาพกองทุนและพัฒนาเครือข่ายประกันสังคม ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

แนวคิดการประกันกรณีชราภาพ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ International Labour Organization: ILO ได้กำหนดแนวคิดว่าการให้ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพเป็นการสร้างหลักประกันประเภทหนึ่งในระบบความมั่นคงทางสังคม ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ประโยชน์ทดแทนในกรณี

ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร ทูพพลภาพและตาย ทั้งนี้เพราะผู้สูงวัยประสบปัญหาจากการครองชีพเช่นเดียวกับผู้ประสบปัญหาทั้ง 4 กรณี ที่กล่าวมาแล้ว ดังนั้น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาทางสังคม จึงมีความจำเป็นต้องมีระบบการจัดการเพื่อให้ผู้เข้าสู่วัยชราสามารถดำรงชีวิตอยู่ ได้ส่วนคำถามที่ว่าผู้ที่ชราภาพควรสามารถดำรงชีพอยู่ในมาตรฐานใดจึงเหมาะสมนั้น สามารถ ดำเนินการได้ตามแนวคิดพื้นฐาน 2 ประการ ซึ่งประการแรก คือ สังคมมีหน้าที่เพียงการจัดให้ ผู้สูงวัยทุกคนสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในมาตรฐานขั้นต่ำที่สังคมยอมรับได้ (Minimum Acceptable Standard) เท่านั้น ความเป็นอยู่ในระดับสูงกว่าขั้นต่ำนี้เป็นหน้าที่ของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในแต่ละอาชีพที่ต้องเตรียมการเอง ตามแนวคิดนี้ผู้ที่อยู่ในระบบต้องเป็นผู้ที่มี คุณสมบัติตามที่กำหนดและเข้าเกณฑ์ชราภาพ และแหล่งเงินทุนที่ใช้เพื่อประโยชน์ทดแทนโดยทั่วไป มาจากภาษีแผ่นดิน ผู้ที่ได้รับประโยชน์ต้องผ่านการตรวจสอบว่าไม่มีแหล่งรายได้อื่น และ จำเป็นต้องได้รับประโยชน์ทดแทนตามความจำเป็นจริง ซึ่งเรียกว่า “Means-Tested System” อัตราผลประโยชน์ไม่ขึ้นอยู่กับรายได้และระยะเวลาที่ทำงานในอดีตของผู้ชราภาพตามแนวคิดนี้ มักอยู่ในรูปของหลักการสงเคราะห์ (Social Assistance) ส่วนประการต่อมา คือ การจัดระบบเพื่อให้ผู้เข้าสู่วัยชราสามารถดำรงชีวิตในระดับ มาตรฐานที่ไม่ต่างจากช่วงก่อนการวัยเกษียณ แนวคิดนี้เป็นแนวคิดตามหลักการประกันสังคม (Social Insurance) ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปซึ่งผู้ที่ได้รับประโยชน์กรณีชราภาพต้องจ่ายเงินสมทบตามอัตราค่าจ้างในช่วงที่ยังทำงานอยู่ ส่วนประโยชน์ทดแทนขึ้นอยู่กับจำนวนและระยะเวลาที่จ่ายเงินสมทบ สาเหตุที่ต้องมีระบบบำนาญเกิดขึ้น เนื่องจากเมื่อแรงงานเข้าสู่วัยสูงวัย รายได้ลดลงหรือไม่มีรายได้เนื่องจากไม่สามารถทำงานได้ หรือ ความสามารถในการผลิตไม่เท่าเดิมแล้ว เนื่องจากสุขภาพถดถอย ในขณะที่ผู้สูงวัยมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้นด้านการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องการดูแลระยะยาว ประกอบกับบทบาท ขอบำนาญ คือ เพื่อให้ผู้สูงวัยมีเงินพอยังชีพ ช่วยบรรเทาความยากจน และทดแทนรายได้ที่เคย ได้รับไม่ให้ต่ำกว่าเส้นความยากจน

หลักการเสา 5 ต้น (Five Pillar) หลักการเสา 5 ต้น เป็นรูปแบบและตัวเลือกการปฏิรูประบบบำนาญที่ World Bank ได้เสนอไว้เพื่อให้ประเทศต่างๆ นำไปแก้ไขปัญหาด้านรายได้ของประชากรที่มีรายได้ไม่เพียงพอ ต่อการดำรงชีพหลังจากเกษียณ ซึ่งหลักการนี้มองว่าหากทำให้ประชากรมีเงินออมเพียงพอเพื่อใช้ จ่ายหลังเกษียณนั้น ควรต้องเริ่มจากการจัดให้มีความคุ้มครองทางสังคมซึ่งรองรับผู้สูงวัยให้สามารถ ดำรงชีพได้ในระดับพื้นฐานไม่น้อยกว่าขั้นต่ำ จากนั้นควรจัดให้มีการออมในจำนวนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตหลังเกษียณได้ในระดับที่ไม่ต่ำกว่าเส้นความยากจนแต่ถึงกระนั้น การออมในระดับพื้นฐานก็ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากประชากรก็ยังมีรายได้ที่ไม่ใกล้เคียงกับเมื่อครั้งที่ยังไม่เกษียณ ดังนั้น World Bank จึงเสนอให้แต่ละประเทศจัดให้มีรูปแบบการออมทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจ เพิ่มเติม รวมถึงจัดให้มีระบบสวัสดิการต่างๆ เพื่อรองรับการดำรงชีพหลังเกษียณ ด้วยหลักหลักการ เสา 5 ต้น ดังนี้

1. A non-contributory “zero pillar” คือ รูปแบบหลักประกันทางสังคม ที่เป็นการให้เงินช่วยเหลือสำหรับการดำรงชีพในระดับพื้นฐานขั้นต่ำแบบให้เปล่าแก่ผู้สูงอายุ โดยประชากรไม่ต้องจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนแต่อย่างใด ทั้งนี้ ให้เป็นเงินช่วยเหลือที่ครอบคลุมแก่ผู้สูงอายุทุกราย หรือให้เฉพาะผู้ที่ยากไร้หรือขาดที่พึ่ง เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของไทย

2. A mandatory “first pillar” เป็นรูปแบบบำนาญภาคบังคับที่กำหนดประโยชน์ทดแทนที่ได้รับหลังเกษียณ โดยมี การจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ซึ่งมาจากนายจ้าง ลูกจ้าง หรือภาครัฐร่วมสมทบ และรัฐเป็นผู้บริหารกองทุนให้ โดยผู้ที่ส่งเงินสมทบได้รับประโยชน์ทดแทนตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเมื่อเกษียณ (Defined Benefit) เป็นรูปแบบที่กองทุนประกันสังคมของไทยนำมาใช้ในกรณีชราภาพ สำหรับ ผู้ประกันตน ส่วนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ อยู่ในกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) อย่างไรก็ตาม การจ่ายบำนาญในภาคบังคับนี้เป็นเพียงแค่ความพยายามในจัดสรรรายได้ให้ผู้สูงอายุ ในระดับที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตหลังเกษียณโดยไม่ต่ำกว่าเส้นความยากจนเท่านั้น ดังนั้น คุณภาพชีวิต ไม่ดีเทียบเท่าเมื่อครั้งก่อนเกษียณหากประชาชนไม่มีการออมในรูปแบบอื่นเพิ่มเติม เพื่อให้มี รายได้มากขึ้น

3. A mandatory “second pillar” เป็นรูปแบบบำนาญภาคบังคับอีกประเภทหนึ่ง ที่มีการกำหนดจำนวนเงินสะสม เข้ากองทุนสำหรับรองรับการเกษียณให้เพียงพอ (Defined Contribution) ซึ่งเป็นลักษณะของการกำหนดอัตราเงินสมทบไว้แต่แรกเริ่ม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง หรือภาครัฐจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนที่มีการบริหารจัดการโดยองค์การที่จัดตั้งเป็นการเฉพาะหรือว่าจ้างมืออาชีพมาบริหารกองทุนให้ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นการออมเพิ่มเติมจาก first pillar ซึ่งผู้ออมได้รับเงินสะสมพร้อม ผลตอบแทนจากกองทุนเมื่อครบเกษียณ โดยผู้ออมสามารถเลือกนโยบายการลงทุนได้เอง และสามารถเลือกแผนการรับเงินเมื่อเกษียณได้ว่ารับเป็นแบบเงินก้อน (Lump Sum) หรือเงินรายเดือน (Pay Month) หรือซื้อประกันบำนาญเพิ่มเติมด้วยก็ได้ สำหรับในประเทศไทยมีการใช้รูปแบบนี้ใน กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการโดยให้กับข้าราชการทุกประเภท ยกเว้นข้าราชการการเมือง

4. A voluntary “third-pillar” เป็นรูปแบบบำนาญภาคสมัครใจที่กำหนดเงินสมทบไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับการเกษียณ (Defined Contribution) โดยผู้ออมได้รับเงินสะสมพร้อมผลตอบแทนเมื่อเกษียณ เป็นการออมส่วนบุคคลที่มีได้หลากหลายรูปแบบส่วนใหญ่ภาคเอกชนเป็นทั้งผู้จัดตั้งและบริหารจัดการเงิน ออมเอง เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และประกันชีวิตแบบบำนาญ

5. A non-financial “fourth pillar” เป็นรูปแบบที่ใช้ทรัพย์สินอื่นและการเข้าถึงสวัสดิการต่างๆ เพื่อรองรับการดำรงชีพ หลังจากเกษียณ ซึ่งรวมถึงการเข้าถึงการสนับสนุนอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การสนับสนุนจาก ครอบครัว รวมถึงโครงการทางสังคมอื่น ๆ เช่น ด้านการดูแล

สุขภาพ ที่พักอาศัย และทรัพย์สิน ส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น บ้าน หรือที่ดิน ซึ่งนำมาใช้ขอสินเชื่อสำหรับผู้สูงวัยได้

สิทธิประโยชน์ทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ คือ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ระยะเวลาและอัตราการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ พ.ศ. 2550 การจ่ายเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเป็นรายเดือนในอัตรา ร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือน สุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ในกรณีที่ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพตามวรรคหนึ่งขึ้นอีกในอัตรา ร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุก 12 เดือน ในกรณีที่ผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายให้ส่งการจ่ายเงินบำนาญชราภาพตั้งแต่วันที่ถึงแก่ความตายถึงวันที่ผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตาย การจ่ายเงินบำนาญชราภาพให้แก่บุคคลซึ่งถูกงดการจ่ายเงินบำนาญชราภาพ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจ ในขณะนั้นด้วยเพื่อให้การจ่ายเงินบำนาญชราภาพเป็นไปโดยถูกต้องให้ พนักงานเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบการมีชีวิตอยู่ของผู้รับเงินบำนาญชราภาพตามระเบียบที่สำนักงานประกาศกำหนด ในกรณีที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ หรือมีเหตุอันควรสงสัยการมีชีวิตอยู่ของผู้รับเงินบำนาญชราภาพ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งผู้รับเงินบำนาญชราภาพให้มาแสดงตนหรือยื่นหลักฐานการมีชีวิตอยู่ได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้าน หรือเอกสารที่ทางราชการออกให้ หรือหนังสือ รับรองของเจ้าพนักงาน ฝ่ายปกครองหรือข้าราชการ ตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนดการจ่ายเงินบำนาญชราภาพ ให้เป็นไปตามอัตรา ดังต่อไปนี้ 1) กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพ 2) กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบตั้งแต่สิบสองเดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์ บุตรและกรณีชราภาพพร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่สำนักงานประกาศกำหนดการจ่ายเงินบำนาญชราภาพสำหรับผู้ประกันตนที่จ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ 1) กรณีความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงด้วยเหตุอื่นนอกจากถึงแก่ความตายก่อนวัยครบ 55 ปี บริบูรณ์ ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพ เมื่อมีวัยครบ 55 ปี บริบูรณ์ 2) กรณีความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงด้วยเหตุอื่นนอกจากถึงแก่ความตาย เมื่อมีวัยครบ 55 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพเมื่อความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง 3) กรณีความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงด้วยเหตุถึงแก่ความตาย หรือถึงแก่ความตาย ภายหลังจากความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงไปแล้ว ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพให้แก่ทายาทผู้มีสิทธิ ตามมาตรา 77 จัตวา 4) กรณีเป็นผู้ทุพพลภาพให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพเมื่อมีค่าวินิจฉัยให้เป็นผู้ทุพพลภาพ กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือนนับแต่เดือนที่มีสิทธิ

ได้รับเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพเป็นจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย กรณีผู้มีสิทธิรับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายก่อนได้รับเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพตามอัตราที่กำหนดให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพตามอัตราที่กำหนดในกรณีที่ผู้ประกันตน มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีทุพพลภาพ และเงินบำนาญชราภาพในเวลาเดียวกันตาม มาตรา 77 กรณีบุคคลซึ่งถูกงดการจ่ายเงินบำนาญชราภาพเนื่องจากกลับเข้าเป็นผู้ประกันตน และ ต่อมาความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงด้วยเหตุถึงแก่ความตาย หากบุคคลนั้นได้ รับเงินบำนาญชราภาพ มาแล้วไม่เกิน 60 เดือน ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพเป็นจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพ รายเดือนคราวสุดท้ายก่อนกลับเข้าเป็นผู้ประกันตน และ เงินบำเหน็จชราภาพแล้วแต่กรณีสำหรับการจ่ายเงินสมทบในช่วงระยะเวลาที่กลับเข้าเป็นผู้ประกันตน ครั้งหลัง

ตามกฎหมายประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 นั้น หากผู้ประกันตนรายใดมีจำนวนเงินสมทบชราภาพสะสมไม่เกิน 180 งวด มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จ กล่าวคือ ได้รับเป็นเงินก้อนจ่ายครั้งเดียว ในขณะที่ผู้ซึ่งมีเงินสมทบชราภาพสะสมเกินกว่า 180 งวด มีสิทธิได้รับเงินบำนาญ โดยคำนวณจากร้อยละ 20 ของเงินเดือน 60 เดือนสุดท้าย และเพิ่มอีกร้อยละ 1.5 ทุกๆ 12 งวดที่เกินมาเป็นเงินรายเดือนไปตลอดชีวิตการใช้ค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนดังกล่าว เมื่อนำฐานค่าจ้าง 4,800 บาท มาคำนวณเป็นเงินบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ได้รับเงินบำนาญชราภาพ เดือนละ 960 บาท ถึงเมื่อนำมารวมกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับอีก 600 บาท ถึง 800 บาท 7 แล้วมีรายได้อยู่ที่ 1,560 บาท ถึง 1,760 บาท ก็ยังนับว่าต่ำกว่า เส้นความยากจน ของปีพ.ศ.2557 ซึ่งอยู่ที่ระดับ 2,647 บาท อยู่ราวร้อยละ 33.51 ถึง 41.07 ไม่สอดคล้องกับบริบทของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และการดำรงชีพในสังคมที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยของผู้ประกันตนซึ่งมีค่าใช้จ่ายครัวเรือนในปี พ.ศ. 2558 เฉลี่ยเดือนละ 21,157 บาทเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2556 ร้อยละ 5.4

กรณีชราภาพ ปัจจุบันจัดเก็บอัตราเงินสมทบ อยู่ที่ร้อยละ 6 จากทั้งหมดร้อยละ 12.75 คิดเป็นร้อยละ 47.06 ของอัตราเงินสมทบทั้งหมด ซึ่งจากการประมาณ การพบว่าอัตราเงินสมทบเฉลี่ยที่ควรจัดเก็บสำหรับ สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ เพื่อให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย ในระยะเวลา 75 ปีข้างหน้า ควรเป็นอัตราร้อยละ 15 – 16 เป็นอัตราราคงที่ตลอด 75 ปีข้างหน้า และสำ นักงานต้อง ทบทวนอัตราเงินสมทบที่จัดเก็บในปัจจุบันให้ไปสู่อัตรา ร้อยละ 15 - 16 เพื่อให้กองทุนมีเงินเพียงพอ กับรายจ่าย และมีเสถียรภาพในระยะยาว

แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณ

ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน สถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2553) ได้วางหลักการเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินเพื่อวัยเกษียณ

การวางแผนเกษียณนั้นเป็นการพิจารณา ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเกษียณวัย รวมถึงวัยที่คาดหวังว่าเกษียณ จำนวนเงินเท่าใดที่ ต้องการที่เพียงพอกับภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิต ซึ่งหลักในการจัดทำแผนการเงินเพื่อวัย เกษียณ สามารถแบ่งตามกระบวนการได้ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลบุคคล การรวบรวมข้อมูล คือ การรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ในเรื่องของ ข้อมูลครอบครัว ผู้ที่อยู่ในความดูแล อาชีพ สถานะ สมรส ข้อมูลเหล่านี้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงเมื่อ ต้องการวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณ ยกตัวอย่าง เช่น หากบุคคลนั้นๆ มี บุตร หรือ บุคคลในครอบครัวที่ต้องการ ความช่วยเหลือ ทางการเงินตลอด การวางแผน การเงิน ย่อมแตกต่างกับบุคคลซึ่งไม่มีภาระ หรือในเรื่องของอาชีพ หากบุคคลนั้นๆ มีอาชีพเป็นลูกจ้าง ซึ่งต้องเกษียณวัยตามกฎหมายของบริษัทหรือองค์กรและเมื่อเกษียณไม่มี รายได้ประจำการวางแผนทางการเงินย่อมแตกต่างจากผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้มีอาชีพอิสระที่ยังสามารถทำงานและมีรายได้ต่อไปได้เมื่อเกษียณวัย

2. การรวบรวมข้อมูลสมมติฐาน การจัดทำแผนการเงินเพื่อการเกษียณนั้น สามารถแบ่งลักษณะข้อมูลได้เป็นข้อมูล เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

2.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ ข้อมูลซึ่งไม่เกี่ยวกับจำนวนเงิน แต่เกี่ยวกับเป้าหมาย และรูปแบบการดำเนินชีวิตในช่วงหลังวัยเกษียณ ของแต่ละบุคคล

2.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ข้อมูลที่ใช้ในการประมาณการจำนวนเงินที่ต้องการเมื่อเกษียณวัยโดยอาศัยหลัก มูลค่าเงินตามเวลา time value of money ซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณที่จำเป็นในการวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในรูปแบบต่างๆ เช่น ดอกเบี้ย เงินปันผล เป็นต้น อัตราเงิน เพื่อ อัตราส่วนเงินได้ที่ต้องการเมื่อเกษียณวัย เทียบกับเงินได้ในช่วงก่อนเกษียณวัย วัย ที่คาดว่าเกษียณ จำนวนปีก่อนถึงวัยเกษียณ และ จำนวนปีที่คาดว่าจะอยู่ภายหลังเกษียณ

3. การประมาณการเงินได้ที่ต้องการภายหลังเกษียณ การประมาณการเงินได้ที่ต้องการ ภายหลังเกษียณนั้น สามารถประมาณการได้ 2 วิธี คือ การประมาณจากการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน และการประมาณการจากค่าใช้จ่ายที่ใช้จ่ายในปัจจุบัน การรวบรวมแหล่งการเงินเพื่อวัยเกษียณ การที่วางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณได้ นั้นจำเป็นต้องมีการรวบรวมข้อมูลของแหล่งการเงินของบุคคลนั้นๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนเกษียณต่อไป โดยแหล่งการเงินเพื่อการเกษียณวัยนั้น สามารถแบ่งได้ 5 ประเภทหลักๆ ดังนี้

1. หลักทรัพย์เพื่อการลงทุน เช่น หุ้นสามัญ หรือ พันธบัตร เป็นการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่อง สามารถเปลี่ยนเป็นเงินได้เมื่อยามเกษียณ

2. อสังหาริมทรัพย์ เช่น บ้าน ที่ดิน ซึ่งก่อให้เกิดรายได้โดยการให้เช่า หรือสามารถขายได้ เพื่อเป็นแหล่งเงินยามเกษียณ

3. ประกันชีวิต การประกันชีวิตเป็นการออมเงินพร้อมได้รับความคุ้มครอง สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต เช่น การสูญเสีย ภาวะทุพพลภาพ หรือสูญเสียรายได้ในยามชรา

4. เงินสดหรือทรัพย์สินที่มีสถานะใกล้เคียงเงินสด เฉพาะส่วนของทรัพย์สินที่เป็นเงินสด หรือ สถานะใกล้เคียงเงินสดมีสภาพคล่อง

5. แหล่งการเงินอื่นๆ เป็นรายได้พิเศษ เช่น การทำงาน part time หรือการประกอบอาชีพอิสระ

นอกจากนี้ ยังมีแหล่งเงินประเภทอื่นๆ คือ แหล่งเงินสะสมเพื่อการเกษียณวัย ได้แก่

1. กองทุนประกันสังคมกรณีชราภาพ
2. กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ
3. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
4. กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ

แหล่งเงินออมประจำเพื่อการเกษียณวัย เช่น เงินสด เงินออม และเงินลงทุนที่ประจำ นอกเหนือจากแหล่งเงินที่มีอยู่ ในปัจจุบัน และเงินสะสมเพื่อเกษียณวัย โดยรวมออมทุกเดือนหรือทุกปีตั้งแต่ปัจจุบันไปจนถึงเกษียณวัย เพื่อเป็นเงินทุนที่นำไปใช้ในการดำเนินชีวิตในช่วงหลังเกษียณวัย

4.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการเตรียมความพร้อมการเกษียณวัย วิจิตร บุญยะโหดระ (2534) กล่าวว่า การเกษียณวัย คือ การถดถอย การออกจาก สังคม หรือการยุติของผู้ร่วมงานที่เคยทำงานกันเป็นกลุ่มเป็นทีม เมื่อถึงวาระของการเกษียณวัยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายมิติอย่างอง่าง ซึ่งส่งผลกระทบต่อไม่ทางใดก็ทางหนึ่งของผู้ที่เกษียณวัยร่วม ทั้งครอบครัวผู้เกษียณวัย ทั้งด้านสุขภาพกายและสภาพจิตใจ ส่วนมากของการเกษียณวัยนั้นเกิด การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพที่มีการเสื่อมโทรมของสมรรถภาพและเซลล์ต่างๆ ลดลงไปตามวัยที่เพิ่มขึ้น อาทิ ระบบการหายใจ การเคลื่อนไหว หรือระบบประสาท Atchley (1991) ได้กล่าวว่า การเตรียมความพร้อมของการเกษียณวัย มี 6 ระยะ

ระยะ คือ 1 ระยะก่อนเกษียณมีระยะ คือ ระยะไกล เป็นระยะที่อยู่ห่างจากการเกษียณวัยอย่างมากจึงทำให้การเกษียณวัยไม่เกิดวิตกกังวลต่อการเกษียณวัย แต่ก็ขึ้นอยู่กับบุคคลว่ามีการเตรียม ความพร้อมในช่วงวัยทำงานหรือก่อนทำงาน สิ่งจำเป็นที่ต้องเตรียมความพร้อม คือ เรื่องการเงินยิ่งเตรียมความพร้อมไวเท่าไรได้เก็บไว้เพื่อใช้หลังการเกษียณวัยมากเท่านั้น เรื่องสุขภาพดูแล สุขภาพจิตใจและร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรงเพื่อในยามเกษียณวัยก็เกิดโรคน้อยลง เนื่องจากดูแลเป็นอย่างดีตั้งแต่วัยรุ่น ระยะใกล้เป็นระยะที่ใกล้ถึงกำหนดของการเกษียณ ทำให้เกิดความกังวลวิตกสำหรับการเตรียมความพร้อมในวัยเกษียณ ด้านจิตใจ เป็นใจความสำคัญที่สุด เมื่อบุคคลเข้าวันเกษียณต้องยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งต่างๆ เพื่อให้สามารถยอมรับกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างดีด้านการเปลี่ยนทัศนคติของการเกษียณวัย เพื่อไม่ให้เกิดการกังวลมากเกินไป

4.2 ระยะหลังเกษียณใหม่ๆ คือ ช่วงที่เริ่มพบความอิสระทั้งเวลาและงานเป็นช่วงที่มีความสุขจากการพักผ่อนทั้งจิตใจและร่างกาย

4.3 ระยะขมขื่น เริ่มเกี่ยวกับการเกษียณวัยจากการเปลี่ยนไปของรายได้

4.4 ระยะปรับตัว เป็นระยะที่ต้องปรับสภาพความเป็นจริงของสถานการณ์

4.5 ระยะสมดุล เป็น ระยะที่ปรับตัวให้เข้ากับการเกษียณวัยได้แล้ว

4.6 ระยะสุดท้ายของชีวิต เป็นระยะที่ต้องอาศัยคนอื่น เพราะเนื่องจากร่างกายทรุดโทรมของสุขภาพ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล

1. เว็บไซต์ คือ สื่อนำเสนอข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือคือการรวบรวมหน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ซึ่งต้องเปิดด้วยโปรแกรมเฉพาะทางที่เรียกว่าเว็บเบราว์เซอร์ โดยเว็บไซต์พื้นฐานถูกสร้างขึ้นจากภาษาทางคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า HTML ต่อมาได้มีการพัฒนาและ นำภาษาอื่นๆ ร่วมด้วยเพื่อให้เว็บไซต์สามารถแสดงผลและมีการทำงานได้หลากหลายรูปแบบมากขึ้นเช่นภาษา PHP, SQL, Java ฯลฯ

2. WebApplication คือ แอปพลิเคชันที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อเป็นเบราว์เซอร์สำหรับการใช้งานเว็บเพจต่างๆ ซึ่งถูกปรับแต่งให้แสดงผลแต่ส่วนที่จำเป็นเพื่อเป็นการลดทรัพยากรในการประมวลผลของตัวเครื่องสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตทำให้โหลดหน้าเว็บไซต์ได้เร็วขึ้นอีกทั้งผู้ใช้งานยังสามารถใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) และอินทราเน็ต (Intranet) ในความเร็วต่ำได้

3. ResponsiveWeb คือ เว็บไซต์ที่สามารถรองรับแสดงผลการทำงานบนหน้าจออุปกรณ์เครือข่ายเช่น DesktopInternet, MobileInternet (iPad, iPhone, Android, Windowsmobile อื่นๆ) ได้ซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้มีความละเอียดและความคมชัดแตกต่างกันไปตามขนาดความกว้างของหน้าจอจึงทำให้หน้าตาเว็บไซต์ที่ถูกออกแบบให้ดูผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ อย่างเดียวมีปัญหาการทำงานและเกิดการแสดงที่ผิดเพี้ยนเมื่อเปิดใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่มีหน้าจอนขนาดเล็กกว่าเช่น MobileInternetUsers แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น คุณภาพของระบบสารสนเทศ พิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความมีเสถียรภาพและเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน โดยมีผู้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบที่มีต่อการใช้งานและคุณภาพของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ไว้ในการศึกษาหลายงานด้วยกัน เช่น Petter & Fruhling (2011) พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศในการตอบสนองทางการแพทย์ฉุกเฉิน STATPack มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ Wu et al. (2014) ได้ทำการศึกษาบริการเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมในอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ กรณี Facebook ในไต้หวัน พบว่า คุณภาพระบบมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Chen, Chen & Capistrano (2013) ได้ศึกษาว่าความสำเร็จของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบในทั้งสองประเทศ โดยพบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยผลได้จากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ Tam & Oliveira (2016) กล่าวถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ของ DeLone & McLean (2003) ประกอบด้วย

4.1 ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือ ความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ

4.2 ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ใช้สอย (Usability)

4.3 ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)

4.4 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ การใช้ซ้ำ (Repeat Visit) และความพึงพอใจโดยรวม (User Survey) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

5. แนวคิด และทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) Venkatesh, Davis & Morris, 2003 อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) เกิดจากการประยุกต์ข้อมูลจาก 8 ทฤษฎี ได้แก่

5.1 ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)

5.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

5.3 ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

5.4 ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)

5.5 ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

5.6 ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

5.7 ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)

5.8 ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

เมื่อนำมารวมกันว่า พบว่า หลักการของทฤษฎี UTAUT คือ ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และ 3) อิทธิพลของสังคม (Social influence) ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริม/ ตัวผันแปรมีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) เพศ 2) วัย 3) ประสบการณ์ และ 4) ความสมัครใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎี ให้กลายเป็นทฤษฎีรวม ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT

แนวคิดกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

Zaleanick (1958) ได้กล่าวว่าในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้นผู้ปฏิบัติต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (External and Internal Need) ซึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 4.1 ความต้องการเข้าหมู่คณะ
 - 4.2 ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
 - 4.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

Becker & Neuhauser (1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organizational Efficiency) เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากรเช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยที่ประกอบอีก ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (High Task environment Complexity)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มการทำงานที่มองได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองได้สัมพันธ์ในทางบวกประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง Becker ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลอง และเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ฉะนั้นโครงสร้างของระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงานจึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาประกอบการศึกษาคั้งนี้

การจัดองค์กรเป็นเรื่องของการพัฒนาโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การจัดองค์กรจำเป็นต้องมีเครือข่ายของการตัดสินใจและศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร Harrington (1996) ได้ให้นิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งลดความสิ้นเปลืองในด้านต่างๆมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือ
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent Records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการณ์ที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่ง การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน ระบุไว้ (Written Standard-practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์ Zaleanick (1958) ได้กล่าวไว้ว่าในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น เป็นปฏิบัติที่ต้องการตอบสนองความต้องการภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่ 1) รายได้หรือค่าตอบแทน 2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4) ตำแหน่งหน้าที่ 5) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 6) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 7) งานเชื่อถือได้ฉบับล้นมีคุณภาพและลงทะเบียนเป็นหลักฐาน 8) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการงานอย่างทั่วถึง 9) งานสำเร็จทันเวลา 10) ผลของงานได้มาตรฐาน 11) การดำเนินงานสามารถยึดมาตรฐานได้ 12) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน 13) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี Merton (1940) นักสังคมวิทยาที่เสนอข้อโต้แย้งเป็นคนแรกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของคนในองค์การกับโครงสร้างขององค์กรว่าก่อให้เกิดผลซึ่งไม่คาดหวังไม่แน่นอนตามมาได้โดยเฉพาะองค์กรที่มีโครงสร้างแบบ Bureaucracy เขากล่าวว่าการควบคุมและ

การประสานงานโดยอาศัยกฎข้อบังคับในการจัดองค์กรที่มีเหตุผลและกฎข้อบังคับช่วยให้สามารถทำนายพฤติกรรมของคนในองค์กรได้แต่ก็ทำให้พฤติกรรมนั้นมีความยืดหยุ่นได้น้อยการเน้นที่ใช้กฎข้อบังคับเพื่อองค์กรทำให้สมาชิกในองค์กรนำเอากฎข้อบังคับขององค์กรมาเป็นเป้าหมายของตนเองกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์กรไม่ใช่วิถีทาง (Means) ที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แต่เป็นเป้าหมายของสมาชิกในองค์กรแทนที่เป็นวิธีการที่ทำให้งานสำเร็จด้วยการเข้าแทนที่ “Displacement” เป้าหมายขององค์กรโดยเป้าหมายของบุคคลเช่นนี้ นำไปสู่ความไร้ประสิทธิภาพขององค์กรข้อโต้แย้งของ เมอร์ตันนี้ปรากฏอยู่ในบทความ เรื่อง “Bureaucratic Structure and Personality” ภายหลังจากที่แนวความคิดเรื่อง Bureaucracy ได้เป็นที่ยอมรับกันว่าช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับผลที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นตามมาอันเนื่องมาจากการเน้นการควบคุมเพื่อให้สามารถคาดการณ์พฤติกรรมของปัจเจกชนในองค์กรที่เมอร์ตันเสนอไว้มี 3 ประการ คือ

1. ลดความสัมพันธ์อันเป็นการส่วนตัวของสมาชิกในองค์กรลงการเลื่อนขั้นและประเมินบุคคลขึ้นอยู่กับความสัมฤทธิ์ผลของแต่ละคนในด้านงาน
2. มีการเพิ่มกฎระเบียบ ข้อบังคับในองค์กรมากขึ้น สมาชิกขององค์กรนำกฎระเบียบมาเป็นเป้าหมายมาเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานแทนเป้าหมายที่เป็นจริงขององค์กร
3. มีการเพิ่มการใช้การแบ่งแยกออกเป็นลำดับขั้นเป็นเทคนิคของการตัดสินใจซึ่งหมายถึงการไม่แสวงหาทางเลือกที่สามารถปฏิบัติได้จริงแต่จำแนกออกเป็นลำดับขั้นว่าอะไรควรตัดสินใจก่อนและรองๆ ลงไปคืออะไรเป็นการกำหนดแนวทางในการตัดสินใจที่สำคัญเพียงแนวทางเดียวโดยไม่ให้มีโอกาสเลือกตัดสินใจได้แม้ว่าสถานการณ์ต่างกัน Ryan & Smith (1954) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการท างานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น Simon (1960) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบลด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการก็บวกความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

Good (1973) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ Certo (2000) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผล มุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

แสวง รัตน์มงคลมาศ (2014) ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพจากทฤษฎีของบุคคลต่างๆ พบว่า มีองค์ประกอบร่วมตรงกันอย่างน้อยหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด ซึ่งความหมายของ คำว่าโดยดีที่สุดในด้านธุรกิจหมายถึงการให้ได้ผลกำไรสูงสุดแต่ถ้าเป็นการบริหารราชการหมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

เสาวภาคย์ ตีวาจา (2529) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึงความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่ปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยในการจัดสิ่งทีลงทุนลงไปเช่นเงินความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือผลการปฏิบัติงานดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ซึ่งหมายถึงการวัดว่าผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

ติน ปรัชญาพฤกษ์ (2536) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่ได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั้น ก็คือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคงตรงความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการออมเงินของผู้สูงวัย

แนวคิดเรื่องการวางแผนการเงินก่อนการเกษียณวัย (Retirement Planning) นับว่าเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย ยังมีคนจำนวนไม่น้อยที่ไม่ให้ความสำคัญและเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น อีกทั้งที่ผ่านมาจำนวนผู้สูงวัยที่ต้องประสบความลำบากยังมีน้อย ภาครัฐและภาคเอกชนจึงยังไม่ใคร่ใส่ใจจนรงค์ให้ประชาชนออมทรัพย์เพื่อชีวิตวัยเกษียณมากนัก นอกจากนี้ บิล แพทแสม ผู้เชี่ยวชาญด้านวางแผนการเงิน กล่าวในวารสาร Time Money ว่า นิสัยการใช้เงินของเราเปลี่ยนไปเมื่อถึงวัยผู้สูงวัย จากผู้เก็บเงินกลายเป็นผู้ใช้เงิน เพราะไม่มีรายได้จากการทำงาน และมีความต้องการใช้เงินในการเดินทางท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาล อาหาร บำรุงสุขภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งคำนวณคร่าวๆ ได้ว่า คาดว่าใช้เงินประมาณ 2 ใน 3 ของเงินเดือนที่ได้รับก่อนเกษียณซึ่งจำนวนเงินที่ต้องใช้ในวัยเกษียณมาจากเงินออมสะสมจากทั้งชีวิต มักอิงจากรายได้และค่าใช้จ่ายที่ตนเองได้รับอยู่ในปัจจุบัน (ปิยะดา พิศาลบุตร, 2558) ดังนั้น จึงควรมีการวางแผนการเงินระยะยาวอย่างน้อยประมาณ 25 - 30 ปี นับตั้งแต่ปีที่เริ่มทำงาน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2551) โดยการออมเงินมีประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้สูงวัยที่ไม่มีรายได้ในวัยเกษียณ เช่น ในด้านการไปท่องเที่ยวหรือซื้อของที่ต้องการเพื่อเป็นรางวัลให้แก่ชีวิต เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินเช่นเจ็บป่วยอุบัติเหตุ เพื่อเป็นหลักประกันของชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อเป็นมรดกให้แก่บุตรหลาน ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ก็เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตหลังการเกษียณได้อย่างมีความสุขเงินออม หมายถึง ส่วนของรายได้ที่เหลืออยู่ หรือที่กันเอาไว้ไม่นำมาใช้จ่ายในการบริโภคและอุปโภค ในปัจจุบัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อเก็บไว้ใช้จ่ายในอนาคต เช่น ในยามป่วยไข้ ยามแก่ชราหรือนำไปลงทุนหาผลประโยชน์ (บุญรุ่ง จันทร์นาค, 2554) เมื่อมีรายได้เข้ามา สิ่งแรกที่ต้องทำคือ การตัดเงินออม แยกจากบัญชีหลัก ซึ่งควรอยู่ที่ร้อยละ 30 ของรายได้ โดยมีเทคนิคการออมเงินให้ประสบความสำเร็จ คือ รายได้ - เงินออม = รายจ่าย การออมเงินควรแยกเป็นอีก 1 บัญชี โดยไม่ทำบัตรเอทีเอ็ม เพื่อลดโอกาสที่นำเงินออกมาใช้ให้น้อยลงเมื่อทำอย่างสม่ำเสมอ จำนวนเงินออมก็เพิ่มพูนขึ้นไปเรื่อย ๆ ขณะที่สามารถออมเงินเพิ่มได้จากรายได้พิเศษอื่นๆ เช่น เงินโบนัส ค่าคอมมิชชั่นและรายได้พิเศษ เพื่อสะสมเงินออมได้มากขึ้นอีกด้วย (ปาจริย์ ปานขาว, 2557) การที่บุคคลมีเป้าหมายในอนาคตที่กำหนดไว้ชัดเจนทำให้มีความกระตือรือร้นในการออมมากขึ้น ซึ่งแต่ละคนก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับพื้นฐานและความต้องการของบุคคลนั้น ซึ่งมีพฤติกรรมและปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการออม ซึ่งสอดคล้องกับ ญาดา วัลยานนท์ และศนิพันธ์ สุวรรณหงษ์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนการเงินเพื่อเตรียมพร้อมการเกษียณวัยของข้าราชการ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการออม ได้แก่ ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ผู้ออมได้รับจากการออม ยิ่งผลตอบแทนมากขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งดึงดูดใจให้บุคคลมีการออมมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยด้านรายได้ ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดขีดความสามารถในการออมทรัพย์ของผู้บริโภค โดยปกติผู้ที่มีรายได้ย่อมมีเงินเหลือและออมได้มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงรายได้เนื่องจากการเลื่อน

ตำแหน่ง การโยกย้ายงาน การถูกปลดออกจากงานก็มีผลต่อระดับการออมเช่นกัน และปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกของสถาบันการลงทุนที่มีให้แก่ผู้ออม หากให้บริการดี มีความมั่นคงสูงก็เป็นแรงจูงใจให้มีผู้ออมทรัพย์มากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศกร สุริยพงศ์ ประไพ และศิริสิทธิ์ อังศุภโคย (2556) ที่กล่าวว่า บุคคลตัดสินใจเลือกวิธีการออมที่ให้ผลประโยชน์และทำให้เงินออมเพิ่มค่ามากที่สุด ซึ่งก็มีหลายวิธีการ ทั้งที่มีความเสี่ยงและไม่มี ความเสี่ยง โดยแบ่งเป็นการออมในสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงมาก เช่น หุ้นกู้ หุ้นสามัญ ส่วนสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงน้อย เช่น กองทุนรวมต่างๆ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ส่วนสินทรัพย์ที่ไม่มีความเสี่ยงเลยหรือได้ผลตอบแทนที่แน่นอนโดยมีการรับประกันโดยสถาบันผู้ดูแลการเงิน ได้แก่ เงินฝากธนาคาร พันธบัตรรัฐบาล ประกันชีวิตการที่ผู้สูงวัยมีชีวิตบั้นปลายที่มีความสุขได้นั้น ส่วนหนึ่งต้องประกอบไปด้วยเงิน ที่ได้ทำการสั่งสมมาตั้งแต่สมัยวัยทำงาน เงินออม ก็คือ ส่วนของรายได้ที่เหลืออยู่ที่ไม่ได้ถูกใช้สอยไป (แม่ขวัญข้าว, 2552) เงินออมช่วยขยายขนาดของสินทรัพย์ให้มากขึ้นและเป็นฐานในการนำไปลงทุนให้เกิดประโยชน์กลายเป็นรายได้ในอนาคต การออมจึงสร้างความมั่งคั่งและนำมาซึ่งอิสรภาพทางการเงินและความมั่นคงให้แก่บุคคลในอนาคตดังนั้น เงินออมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการดำรงชีวิตของผู้สูงวัยจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออมดังกล่าว สามารถนำมาสร้างวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงวัย และสามารถนำ มาวิเคราะห์ได้ว่าเงิน มีความสำคัญต่อผู้สูงวัยในช่วงชีวิตหลังเกษียณ การออมเงินที่มีวินัยและสม่ำเสมอ ช่วยให้ผู้สูงวัยมีเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน โดยเริ่มออมมาตั้งแต่วัยทำงาน ทั้งในรูปแบบของทรัพย์สินถาวรและทรัพย์สินทางการเงิน มีการแบ่งสัดส่วนของเงินออมและเงินที่ใช้ในชีวิตประจำวันออกจากกัน โดยทั่วไปออมเงินประมาณ 1 ใน 4 ของรายได้แต่ละเดือน อย่างไรก็ตามอัตราส่วนนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม มูลเหตุจูงใจที่ทำให้ผู้สูงวัยเกิดการออมก็เพื่ออยากมอบลูกหลานหรือออมไว้ใช้ในชีวิตบั้นปลายโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เพื่อให้การดำเนินชีวิตหลังเกษียณเป็นไปอย่างราบรื่นและมีความสุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญรัตน์ เศรษฐสิริวุฒิ และสุรมน จันทร์เจริญ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการเพิ่มความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุในยุคความปกติใหม่” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความสามารถของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการ สื่อสาร 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร 3) พัฒนารูปแบบการ เพิ่มความสามารถของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารในยุคความปกติใหม่ การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 410 คน ในกรุงเทพมหานคร รวม 10 เขต ได้แก่ เขตสัมพันธวงศ์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตบางรัก เขตพระนคร เขตบางกอกน้อย เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขต ลาดกระบัง เขตมีนบุรี และเขตบางขุนเทียน เก็บรวบรวม

ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 คนเป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุใน 10 เขตของกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า 1) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารเครือข่ายทางสังคม การบริหารการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ทักษะคิด และการรับรู้อยู่ในระดับมาก 2) เครือข่ายทางสังคม ทักษะคิด การรับรู้ และการบริหารการเงิน ส่งอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) การพัฒนารูปแบบการเพิ่มความสามารถของผู้สูงอายุในการใช้ เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารในยุคความปกติใหม่ ได้แก่ รัฐบาลควรส่งเสริมการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีง่าย ๆ ติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ หน่วยงานในท้องถิ่น ควรจัดอบรมให้ ความรู้กับผู้สูงอายุให้มีความสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร พร้อมทั้ง ส่งเสริมลูกหลานให้ความรู้กับผู้สูงอายุในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร

สุธีรา พึ่งสวัสดิ์, สหสวรรค์, รังรองทอง และศิลา เต็มศิริฤกษ์กุล (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การแนะนำโภชนาการอาหารสำหรับผู้สูงอายุด้วยโปรแกรมประยุกต์บนมือถือ” งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนมือถือ วัตถุประสงค์เพื่อแนะนำโภชนาการอาหารที่เหมาะสมกับคุณลักษณะบุคคลของผู้สูงอายุและเพิ่มทางเลือกในการรับประทานอาหาร โดยโปรแกรมประยุกต์บนมือถือมีหลักการทำงาน ดังนี้ 1) การคำนวณแคลอรีประจำวัน และค่าอื่น ๆ ที่เหมาะสม 2) การแนะนำรายการอาหารด้วยการใช้หลักการ K-Nearest Neighbor (KNN) และการแนะนำการออกกำลังกายตามข้อจำกัดของร่างกาย 3) การบันทึกรายการอาหารและน้ำดื่ม ประจำวัน 4) รายงานภาพรวมของการดูแลโภชนาการของตนเอง ระบบที่พัฒนาเป็นโปรแกรมประยุกต์บนมือถือบนระบบปฏิบัติการไอโอเอส เพื่อความสะดวกในการใช้งาน ผลการทดลองใช้โปรแกรมทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุ จำนวน 30 คน จากการทำแบบประเมินพบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถแนะนำโภชนาการอาหารได้อย่างดี มีความพึงพอใจของ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.25$) โดยผู้สูงอายุสามารถเลือกอาหารที่เหมาะสม ทั้งปริมาณ แคลอรี และคุณค่าทางโภชนาการ ได้ด้วยตนเอง ซึ่งส่งผลดีหากับรับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพควบคู่กับออกกำลังกาย จำกัดปริมาณในการรับประทาน และ ได้รับสารอาหารครบถ้วนในแต่ละวันส่งผลให้ร่างกายสามารถเผาผลาญพลังงานส่วนเกินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลัดดา สอนมะลิ และกนิษฐา ศรีอเนก (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการจัดการการเงินของผู้สูงวัยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานการจัดการการเงินของผู้สูงวัย และปัจจัยการยอมรับและการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลด้านการเงินที่ส่งผลต่อการจัดการการเงินของผู้สูงวัยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงวัยที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิโดยแบ่งตามจังหวัดทั้ง 6 จังหวัด และการสุ่มแบบโควตา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการ ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่าสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับการจัดการการเงินของผู้สูงวัยโดยรวมอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 2.67$, S.D. = 0.88) การวิเคราะห์การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านการเงินที่ส่งผลต่อการ จัดการเงินของผู้สูงวัย มีตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในความ พยายาม 3) อิทธิพลของสังคม และ 4) สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน มีค่า R = 0.615 และค่า R-square = 0.378 เมื่อเรียงลำดับตัวแปรตามขนาดอิทธิพลทางบวกต่อการจัดการการเงินของผู้สูงวัยจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) อิทธิพล ของสังคม และ 2) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ

พิบูล พันเดช (2564) การศึกษาเรื่อง “การรับรู้เงินชราภาพสะสมกองทุนประกันสังคมและการวางแผนเพื่อเกษียณอายุของผู้ประกันตน” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้เงินชราภาพสะสมกองทุนประกันสังคม ศึกษาการวางแผนเพื่อ เกษียณอายุของผู้ประกันตน และศึกษาความพึงพอใจการจ่ายประโยชน์ทดแทน กรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม โดยสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น การศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษา ปริญญาโทโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่ (MMM) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย รามคำแหงรวมจำนวน 300 คน โดยใช้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package to the Social Science: SPSS) มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (หาค่าร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์ เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ Independent sample t-test, สถิติ One - Way ANOVA(F-test) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกัน ตนมาตรา 33 (ทำงานเป็นลูกจ้าง ในสถานประกอบการ) เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 45 ปีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมีการนำส่งเงินสมทบ มากกว่า 180 เดือนขึ้นไป มีสถานะโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีรายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 – 20,000 บาท และ องค์กรที่ทำงานเป็นรูปแบบบริษัทจำกัด มีการรับรู้เงินชราภาพสะสมกองทุนประกัน สังคมในระดับมาก คือการหักเงินเดือนในอัตราร้อยละ 5 เป็นการสะสมเงินชราภาพอยู่ที่ร้อยละ 3 มีสิทธิเบิกได้เมื่ออายุครบ 55 ปี บริบูรณ์และ สิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยระดับดีมากในการวางแผนการออมเงินเพื่อเก็บ ไว้ใช้ภายหลังเกษียณอายุการทำงาน และเป็นการสะสมเงินชรา

ภาพกับสำนักงานประกันสังคมส่วนความพึงพอใจต่อ การจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพของ สำนักงานประกันสังคม พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึงระดับมากกับการที่ สำนักงานประกันสังคมมีประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพให้แก่ผู้ประกันตน อย่างสำคัญทาง สถิติที่ ระดับ 0.05 จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ สำนักงานประกันสังคมควรส่งเสริม การรับรู้เกี่ยวกับเงินชราภาพสะสมเพื่อวางแผนภายหลังเกษียณอายุการทำงานของผู้ประกันตน และ เพิ่มช่องทางการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจต่อการ จ่ายประโยชน์ทดแทน กรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม

สุดารัตน์ ทิพาพงศ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการวางแผนทางการเงินเพื่อคุณภาพ ชีวิตวัยเกษียณอายุ” การศึกษาแนวทางการวางแผนทางการเงินเพื่อคุณภาพชีวิตวัยเกษียณอายุ เป็นการศึกษ เกี่ยวกับวางแผนทางการเงินให้กับผู้สูงอายุ ที่เตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัย เกษียณอายุ โดยเริ่มจากการวางแผนทางการเงินอย่างเป็นระบบการลงทุนที่มีความเสี่ยงน้อยและ เกิดผลคุ้มค่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทุนที่เหมาะสมกับตัวเอง ซึ่งแนวทางในการ วางแผนทางการเงินเพื่อ คุณภาพชีวิตวัยเกษียณอายุ มีทั้งหมด 5 ขั้นตอนได้แก่ การสำรวจตัวเอง การ สำรวจแหล่งเงินได้ หลังเกษียณ การคำนวณวางแผนเป้าหมายค่าใช้จ่ายหลังเกษียณ การทำตามแผน และการติดตาม ทบทวนประเมินผล หากดำเนินการเตรียมความพร้อมทุกขั้นตอนและเหมาะสมกับวิถี ชีวิตดังที่กล่าว ข้างต้นนั้น ทำให้วัยเกษียณมีความมั่นคงในชีวิต ประกอบกับการดำเนินชีวิตหลังรายได้ ลดลงได้ อย่างปกติสุข มีสุขภาพกายที่ดี สุขภาพจิตที่แข็งแรงอีกด้วย

อุบลวรรณ ขุนทอง และบุญธรรม ราชรักษา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบ พฤติกรรมการออมเพื่อการวางแผนการเกษียณของกลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มข้าราชการ” งานวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการออมเพื่อการวางแผนการเกษียณของ กลุ่มประชาชนทั่วไปกับกลุ่มข้าราชการ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการออมของ กลุ่ม ประชาชนทั่วไปกับกลุ่มข้าราชการ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป กับกลุ่มข้าราชการ จำนวน 600 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าเป็น (Non-Probability Sampling) โดยมีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi stage random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามพฤติกรรมการออมและการจัดการ การเงินก่อนเกษียณวัย ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การ ทดสอบค่า F-test และนำเสนอ ผลในเชิงเปรียบเทียบ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป ที่มีเงินออมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีวัย ระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน ขึ้นไป มีบุตรที่อยู่ในความ ดูแล 1 คน รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือน เฉลี่ย 30,001 บาท ขึ้นไป ส่วนกลุ่มข้าราชการ ที่มี เงินออมส่วนใหญ่เป็นหญิง มีวัยระหว่าง 41 – 50 ปี มีสถานภาพสมรส ไม่มีบุตร มีบุคคลในครอบครัว

ที่อยู่ในความรับผิดชอบ 4 คนขึ้นไป มีรายได้และ ค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมการออม พบว่าความแตกต่างของอาชีพทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มข้าราชการมีพฤติกรรมการเลือกออมเงินไม่แตกต่างกัน มีการออมในแต่ละเดือน แต่ไม่มีการตั้งวงเงินที่แน่นอน มีจำนวนเงินออมเฉลี่ยต่อเดือน 1,000 – 5,000 บาท ระยะเวลาในการเก็บออม 1-5 ปี ส่วนด้านการ จัดสรรเงินออมในแต่ละเดือนส่วนใหญ่ทั้ง 2 กลุ่มมีการกำหนดเงินออมไว้แน่นอนในแต่ละเดือน ส่วนใหญ่ฝากเงินกับสถาบันการเงินแหล่งศึกษาข้อมูลการเก็บออมมาจากเพื่อน ญาติ คนในครอบครัวและมีแนวโน้มการออม ในอนาคตเพิ่มขึ้นแต่มีวัตถุประสงค์หลักในการเก็บออมที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มข้าราชการมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นทุนการศึกษาของบุตรหลาน

มาลินี คำเครือ และจรัสพงษ์ โชคชัยศิริ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สนับสนุนงานท้องถิ่น” เทศบาลเมืองกาญจนบุรี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สนับสนุนงานท้องถิ่นของเทศบาล เมืองกาญจนบุรี 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพแอปพลิเคชัน และ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยพัฒนา แอปพลิเคชันด้วยการเขียนโปรแกรมภาษา PHP และ JavaScript ใช้ MySQL บริหารจัดการฐานข้อมูล แอปพลิเคชันรองรับ ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ Play Store ชื่อ “KanchanaburiSmartCity” ซึ่งแอปพลิเคชัน ได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จำนวน 30 ท่าน จากแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า แอปพลิเคชัน “KanchanaburiSmartCity” สามารถรองรับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ บริการแจ้ง ทุกข์ เรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี รวมถึงแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว และเบอร์โทรฉุกเฉิน ผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์ โทรศัพท์มือถือ ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สำหรับระบบบริหารจัดการข้อมูลสามารถเรียกดู, เพิ่ม, ลบ, แก้ไขและปรับปรุง ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์ สถานที่ท่องเที่ยวได้มีการเชื่อมข้อมูลระหว่างระบบฐานข้อมูลเซิร์ฟเวอร์กับแอปพลิเคชันผ่าน ระบบเครือข่าย โดยสามารถใช้บริการการแจ้งเสีย/แจ้งซ่อมต่างๆ ผ่านเมนู “แจ้งเสีย/ แจ้งซ่อม” การประเมินประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่า โดยรวมทุกด้านอยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

ลัดดาวัลย์ เกตุแก้ว (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการแก้ปัญหาการประกันสังคมกรณีชราภาพ:” ศึกษาเกี่ยวกับเงินบำนาญชราภาพและเงินบำเหน็จชราภาพ บทความวิจัยนี้มุ่งศึกษามาตรการทางกฎหมายในการแก้ปัญหาการประกันสังคม กรณีชราภาพ ศึกษาเกี่ยวกับเงินบำนาญชราภาพและเงินบำเหน็จชราภาพ เนื่องจากสังคมไทย ในปัจจุบันกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากขึ้น แต่การดูแลผู้สูงอายุกลับไม่ได้รับความสำคัญ ดังนั้น การประกันสังคมจึงเป็น

มาตรการหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อลูกจ้างผู้ประกันตน ที่สูงอายุ เพราะเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตว่าไม่ถูกทอดทิ้งยามชราภาพ ประโยชน์ ทดแทนกรณีชราภาพเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หรือเป็นหลักประกันความมั่นคง ในการทำงานของบุคคลยามเกษียณอายุ ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ ผลประโยชน์แก่ผู้ประกันตนในระยะยาว จากการศึกษาพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่3) พ.ศ. 2542 พบว่า บุคคลที่ได้รับความคุ้มครองในที่นี้ คือ ผู้ประกันตนภายใต้พระราชบัญญัติ ประกันสังคม ฯ โดยมีเงื่อนไขว่าต้องเป็นผู้ประกันตนที่มีอายุ 55 ปีบริบูรณ์ และสิ้นสุดการเป็นลูกจ้างแล้ว ได้รับเงินที่สะสมเข้ากองทุนประกันสังคมสำหรับ กรณีชราภาพเมื่อเข้าเงื่อนไขดังกล่าว ซึ่งการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีนี้พิจารณาจาก การนำส่งเงินสมทบที่หักเข้ากองทุนประกันสังคม สำหรับกรณีชราภาพ ร้อยละ 3 ของเงินสมทบที่เรียกเก็บการพิจารณาจ่ายประโยชน์ทดแทน ของผู้ประกันตนแต่ละรายนั้น ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับเงินสมทบที่นำส่งเข้ามา บางรายได้รับ เป็นเงินก้อน เมื่อผู้ประกันตนนำส่งเงินสมทบไม่ครบ 180 งวด หรือเดือน เรียกว่า บำเหน็จชราภาพ บางรายได้รับเป็นรายเดือน เมื่อผู้ประกันตนนำส่งเงินสมทบครบ 180 งวด หรือเดือน เรียกว่า บำนาญชราภาพ แต่ด้วยสภาพสังคมในปัจจุบันนั้น ค่าครองชีพค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับสังคมในอดีต ผลประโยชน์ที่ได้รับจากประกันสังคมก็ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพของผู้ประกันตนที่ชราภาพ พระราชบัญญัตินี้จึงไม่เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนที่ชราภาพเท่าที่ควร จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นว่า มีความจำเป็นที่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมพระราช บัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในหัวข้อ “กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม” A strategy of Application development for efficiency in accessing aging savings data of Insurers in the Social Security Fund. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเข้าถึงข้อมูลเงินออมชราภาพของผู้สูงวัยผ่านแอปพลิเคชัน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Process Analysis) โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกันตนประกันสังคม โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทาง ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ทำการศึกษาเป็นกรณีศึกษากลุ่มผู้สูงวัยช่วงวัยภายในองค์กรประกันสังคมอายุ 45 - 60 ปี และภายนอกองค์กรประกันสังคม อายุ 50 – 65 ปี จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 65 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆของผู้ทำวิจัย การเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดี (Good informant) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มบุคลากรภายในองค์กรประกันสังคม เพื่อประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลโดยอาศัยความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ โดยวิธีการประกอบด้วยเอกสารคำถามแบบสัมภาษณ์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยขอทำการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 15 คน มีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 ผู้บริหารองค์กรประกันสังคม 3 คน
- 1.2 บุคลากรข้าราชการประกันสังคม 5 คน
- 1.3 บุคลากรนักวิชาการของกองทุนประกันสังคม 7 คน

2. กลุ่มผู้สูงวัยช่วงวัยเป็นผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม อายุ 50 – 65 ปี การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุกๆหน่วยหรือทุกๆประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน การสุ่มวิธีนี้มีรายชื่อประชากรทั้งหมดภายในกองทุน

ประกันสังคม ใช้วิธีการสุ่มโดยมีรายชื่อทั้งหมดของประชากร ในกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก ดังนั้น ผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคมกลุ่มผู้สูงวัยช่วงวัย 50 – 65 ปี ภายนอกองค์กรประกันสังคม ใช้วิธีการประกอบด้วยเอกสารคำถามแบบสอบถาม โดยขอทำการตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 50 คน จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 65 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย “กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม” เป็นงานวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก แบบสัมภาษณ์ลักษณะนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เคร่งครัดในการตั้งคำถาม แต่ผู้วิจัยมีการตั้งคำถามหลักเอาไว้ แต่ในสัมภาษณ์ไม่เรียงคำถาม หรือในบางครั้งก็ถามนอกเหนือจากคำถามที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ระหว่างการสัมภาษณ์ แต่ก็ไม่เกินขอบเขตความต้องการในการศึกษาวิจัย โดยแบบสัมภาษณ์นี้ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมีความแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ใช้สัมภาษณ์ความรู้สึก ความคิดเห็น เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นตามกรอบของวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. เทปบันทึกเสียง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เทปเพื่อบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ โดยใช้การบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ ระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งมีความสำคัญมากเพื่อช่วยป้องกันการผิดพลาดในภายหลังที่เกิดขึ้นได้

3. โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์กระบวนการ ผู้วิจัยพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยการเขียนโปรแกรมภาษา PHP และ JavaScript ใช้ MySQL บริหารจัดการฐานข้อมูล โดยใช้ชื่อว่า “(SSO Pension)” การวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมเพื่อวิเคราะห์คุณภาพ ที่ได้ศึกษาจากการสังเกตการใช้งาน Application SSO Pension การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเงินออมของผู้ประกันตนสูงอายุและความต้องการใช้งาน Application SSO Pension ของผู้ประกันตน ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก (Application SSO Pension)

4. แบบสอบถามในการใช้เป็นแบบสอบถามจำนวน 43 ข้อ โดยรูปแบบคำถามเกี่ยวกับเงินออมและการรับรู้สิทธิประโยชน์ชราภาพจำนวน 10 ข้อ การใช้แอปพลิเคชันโดยตรงของผู้สูงวัยจำนวน 26 ข้อ และข้อมูลทั่วไป 8 ข้อ

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบ เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ การใช้สิทธิประโยชน์รักษาภาพของผู้ประกันตนประกันสังคม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากประกันสังคม กรณีชราภาพ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบทั้งแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย 1) การถูกหักเดือนละ 750 บาท เงินจำนวนนี้ถูกเก็บเป็นเงินออมชราภาพ 450 บาท 2) กรณีบำนาญชราภาพผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน 3) การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ 4) กรณีบำนาญชราภาพมีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย 5) กรณีบำนาญชราภาพปรับเพิ่มอัตราบำนาญชราภาพขึ้นอีกอัตราร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบทุก 12 เดือน 6) กรณีบำเหน็จชราภาพ ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน 7) กรณีบำเหน็จชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตาย และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง 8) กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพส่วนของผู้ประกันตนฝ่ายเดียว 9) กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ ทั้ง 2 ฝ่ายทั้งผู้ประกันตนและนายจ้างสมทบ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทน 10) กรณีผู้รับบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือน ให้มีสิทธิจ่ายเงินบำเหน็จชราภาพจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำเหน็จหรือบำนาญ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบทั้งแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วย ลักษณะการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันชราภาพในปัจจุบัน แอปพลิเคชันอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตด้านใดมากที่สุด การเข้าถึงแอปพลิเคชันชราภาพต่อครั้ง/เดือน การเข้าถึงข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันชราภาพในปัจจุบัน และแอปพลิเคชันชราภาพจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตมากน้อยเพียงใด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดค่าคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันกรณีชราภาพ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ แบ่งออกเป็นแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ
2. ประโยชน์ในการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ
3. ความง่ายในการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำเหน็จหรือบำนาญ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบทั้งแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านทางออนไลน์ รูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันตนของท่าน และ ข้อมูลประกันสังคมในรูปแบบใดที่ท่านสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดค่าคะแนนเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันกรณีชราภาพ

5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ

มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็นแต่ละปัจจัยดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำเหน็จหรือบำนาญที่ได้รับ 5 ข้อ
2. การทราบข้อมูลข่าวสารจากประกันสังคมเรื่องการออมเงิน 6 ข้อ
3. การเข้าถึงข้อมูลการออมเงิน 4 ข้อ

โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดค่า คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ ทั้งนี้ข้อคำถามในแต่ละปัจจัยพัฒนาขึ้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับแอปพลิเคชันผู้สูงอายุ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมและศึกษาข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ที่นำมาสนับสนุนการทำงาน เพื่อใช้สำหรับการสร้างแอปพลิเคชันของระบบงาน และการศึกษาจากเอกสาร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมและศึกษาข้อมูลต่างๆ บทความทางวิชาการ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันในเรื่องการเข้าถึงข้อมูลเงินออมของผู้สูงวัย เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมจากการไปศึกษาข้อมูลในระบบการรับเงินออมชราภาพของผู้ประกันตนของประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก และสามารถเก็บข้อมูลได้โดยไม่ต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นการสังเกตแบบศึกษาข้อมูลเพื่อบันทึกข้อมูลได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้ในการเข้าถึงข้อมูลเงินออมชราภาพของผู้สูงวัย ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก โดยผู้วิจัยมีการสังเกตจากการเข้ามาติดต่อรับเงินกรณีชราภาพที่สำนักงาน

ประกันสังคมที่อยู่ในกองทุนประกันสังคม จังหวัดพิษณุโลก พร้อมบันทึกข้อมูลที่ได้ไว้ในรูปแบบต่างๆ และนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ผลในอนาคตได้

3. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จากการไปศึกษาดูการเข้ามาติดต่อสอบถามเกี่ยวกับเงินออมชราภาพของผู้ประกันตนสูงวัย ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก และจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาระบบและคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชัน และคุณภาพด้วยเทคโนโลยี โดยใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยกำหนดคำถามที่ไม่แน่นอนตายตัว แต่เป็นคำถามที่มีค่าสำคัญ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในประเด็นที่สนใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยการเขียนโปรแกรมภาษา PHP และ JavaScript ใช้ MySQL บริหารจัดการฐานข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์กระบวนการซึ่งใช้วิเคราะห์กระบวนการที่เป็นอัตโนมัติแบบดิจิทัลตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์กระบวนการเชิงคุณภาพ
 - 1.1 การวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีการเข้าถึงข้อมูลการออมเงิน
 - 1.2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูลเงินออม
 - 1.3 การวิเคราะห์การพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อทันต่อโลกยุค

ปัจจุบัน

2. การวิเคราะห์กระบวนการเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งดำเนินงานดังนี้
 - 2.1 มาตรการที่มีประสิทธิภาพ
 - 2.2 การวิเคราะห์การพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชัน
 - 2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนน โดยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานและนำคะแนนผลทดสอบมาเปรียบเทียบวิเคราะห์ด้วยสถิติ t - test โดยเป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (Two-sample test on means)

3. วิเคราะห์ และออกแบบระบบ โดยนำข้อมูลที่ได้รวบรวมมาทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่ ที่เป็นแอปพลิเคชันเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายและสะดวก โดยกำหนดรูปแบบสีของแอปพลิเคชัน และลักษณะของตัวอักษรที่อ่านง่าย เข้าใจง่าย คือ มีจัดทำกรวิเคราะห์ระบบด้วยแผนภาพ การพัฒนาระบบงาน โดยนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์และออกแบบมาพัฒนาเป็นต้นแบบ ระบบฐานข้อมูล ความต้องการของผู้ประกันตน มีการพัฒนารูปแบบจัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูล เพื่อการนำเข้าข้อมูล พัฒนาโปรแกรม จัดการฐานข้อมูล และพัฒนา

ระบบ ผู้วิจัยพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยการเขียนโปรแกรมภาษา PHP และ JavaScript ใช้ MySQL บริหารจัดการฐานข้อมูล โดยใช้ชื่อว่า“(SSO Pension)” Application sso pension เงินออมชราภาพ เพื่อเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้วตามตารางในฐานข้อมูล แสดงดังภาพ 3



ภาพ 3 โครงสร้างฐานข้อมูล Mobile App Development Process

ที่มา: SAAB soft Reach Beyond, 2022

หลังจากนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลแล้วจึงทำการสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขวิธีการใช้งานและเข้าถึงข้อมูลเงินออมผ่าน Application SSO Pension หรือกลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพให้ดียิ่งขึ้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544, น. 35)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ในการสัดส่วนหากกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตนกองทุนประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก (นิศารัตน์ ศิลปะเดช, 2542, น. 144)

$$\text{สูตร } P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544, น. 65)

$$S = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบคะแนนทดสอบ โดยใช้สูตร t-test (Dependent Samples) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

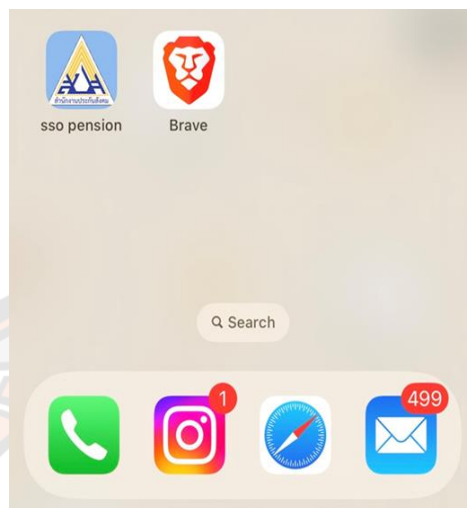
$$t = \frac{\frac{\sum D}{N}}{\frac{\sqrt{n\sum D^2 - (\sum D)^2}}{(N-1)}}$$

เมื่อ D แทน ความแตกต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่

N แทน จำนวนคู่

df แทน ความเป็นอิสระมีค่าเท่ากับ $N-1$

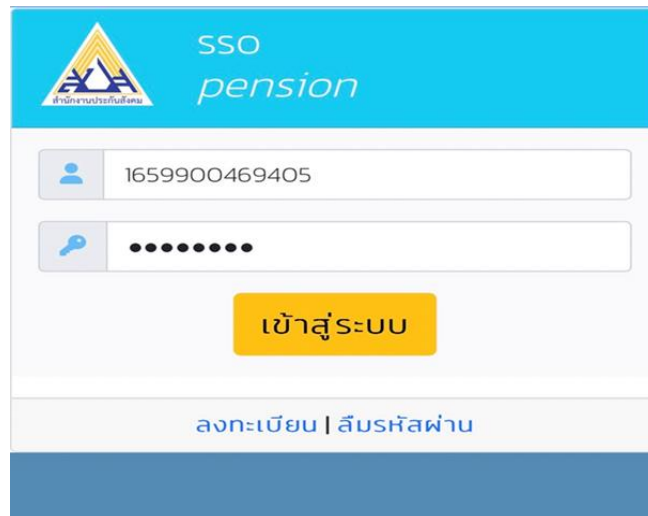
ตัวอย่างการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้ทดสอบการใช้งานในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตน
กองทุนประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลกเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล



ภาพ 3 แสดง Application SSO Pension



ภาพ 4 แสดง หน้าจอแรกของการเข้าสู่ระบบ Application SSO Pension



SSO
pension

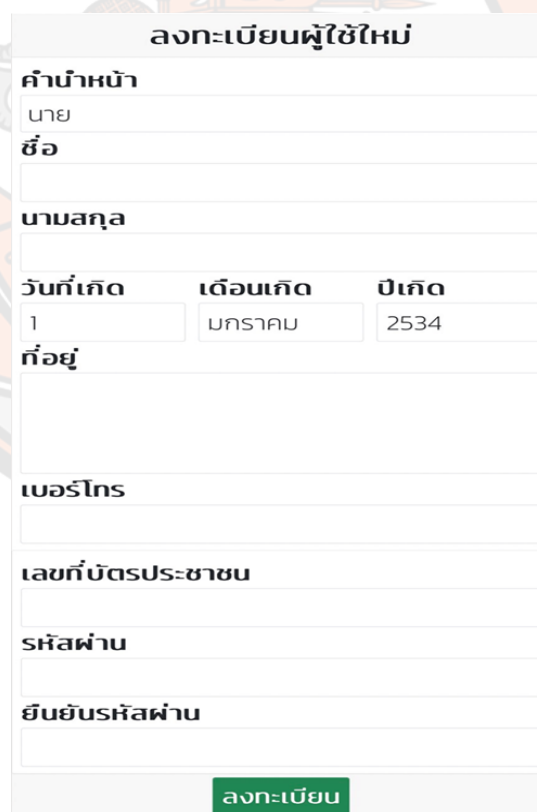
1659900469405

.....

เข้าสู่ระบบ

ลบกะเบียน | ลืมรหัสผ่าน

ภาพ 5 แสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ และรหัสผ่าน



ลบกะเบียนผู้ใช้ใหม่

คำนำหน้า
นาย

ชื่อ

นามสกุล

วันที่เกิด เดือนเกิด ปีเกิด
1 มกราคม 2534

ที่อยู่

เบอร์โทร

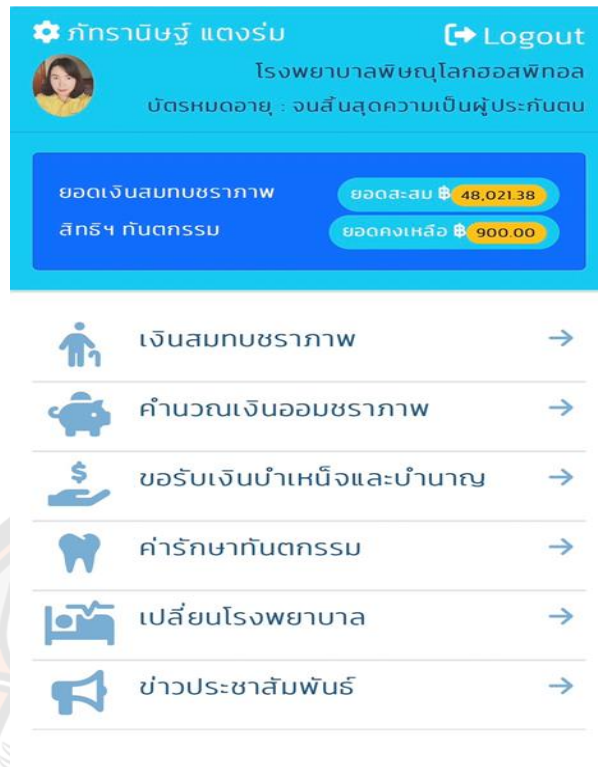
เลขที่บัตรประชาชน

รหัสผ่าน

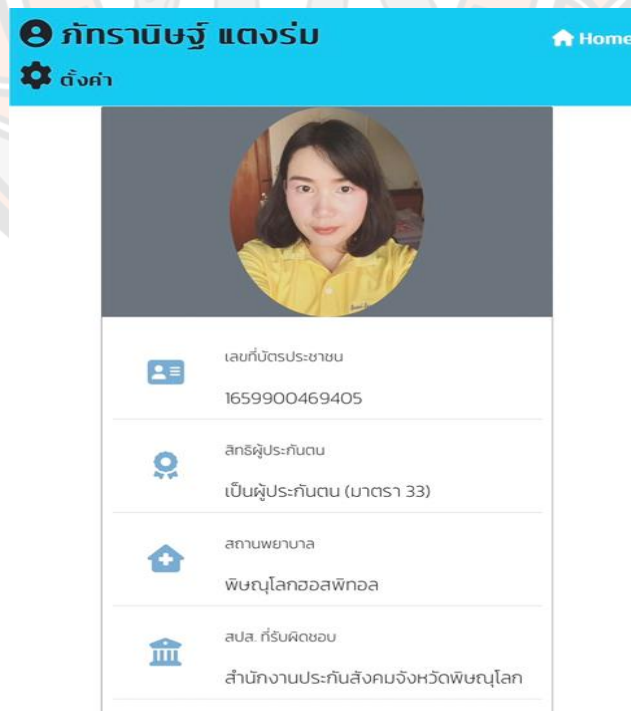
ยืนยันรหัสผ่าน

ลบกะเบียน

ภาพ 6 แสดงหน้าจอลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่



ภาพ 7 แสดงหน้าจอหลัก Home และเมนูข้อมูลผู้ประกันตนต่างๆ



ภาพ 8 แสดงหน้าจอตั้งค่าและข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตน

เงินสมทบชราภาพ Logout

ภัทรานิชฐิ แดงรัมย์

1659900469405

ยอดเงินสมทบชราภาพ **฿ 48,021.38**

ข้อมูล ณ วันที่ 03-12-2565

ยังไม่รวมดอกผล และหักส่วนที่เบิกไปแล้ว

ปี	เงินสะสมผู้ ประกัน	เงินสะสม นายจ้าง	เงินสมทบ รัฐบาล	รวมเงิน สะสม
58	816	816	0	1,633
59	3,577	3,577	0	7,154
60	3,154	2,866	0	6,019
61	3,650	2,786	0	6,436
62	4,501	4,501	0	9,001
63	3,214	3,214	0	6,427
64	2,698	2,698	0	5,395
65	2,797	3,158.38	0	5,555.38
รวม	24,406	23,615.38	0	48,021.38

ภาพ 9 แสดงหน้าจอข้อมูลเงินสมทบ เงินออมเฉลี่ยสะสม

คำนวณเงินออมชราภาพ Logout

ภัทรานิชฐิ แดงรัมย์

1659900469405

เงินสมทบสะสม บาท

จำนวนงวดสะสม งวด

อัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้าง %

เฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย

คำนวณเงินออมชราภาพทั้งหมด

ภาพ 10 แสดงหน้าจอเมนูการคำนวณเงินออมใส่จำนวนเงิน จำนวนงวดเดือน และอัตรา 20% และกดคำนวณ

คำนวณเงินออมชราภาพ Logout

ภัทราภิษฐ์ แดงรัมย์

1659900469405

เงินสมทบสะสม บาท

จำนวนงวดสะสม งวด

อัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้าง %

เฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย

คำนวณเงินออมชราภาพทั้งหมด

ภาพ 11 แสดงหน้าจอเมนูการคำนวณเงินออมใส่จำนวนเงิน จำนวนงวดเดือน และอัตรา 20% และกดคำนวณ

คำนวณเงินออมชราภาพ Logout

ภัทราภิษฐ์ แดงรัมย์

1659900469405

การคำนวณเงินสงเคราะห์ชราภาพมาตรา 33/39

ข้อมูล ณ วันที่ 13-12-2565

ปีที่ชำระ (รายปี)	จำนวนเงินสมทบของผู้ประกันตน	จำนวนเงินสมทบของนายจ้าง	จำนวนเงินสมทบของรัฐ	ยอดเงินรวม (รายปี)
2558	816.30	816.30	0	1,632.60
2559	3,577.20	3,577.20	0	7,154.40
2560	3,153.60	2,865.60	0	6,019.20
2561	3,650.09	2,786.09	0	6,436.18
2562	4,500.60	4,500.60	0	9,001.20
2563	3,213.68	3,213.68	0	6,427.36
2564	2,697.56	2,697.56	0	5,395.12
65	2,797	3,158.38	0	5,955.38
รวม	24,406	23,615.38	0	48,021.38

ภาพ 12 แสดงหน้าจอผลการคำนวณเงินออมที่ได้รับต่อเดือน และยอดสะสมทั้งหมด

2562	4,500.60	4,500.60	0	9,001.20
2563	3,213.68	3,213.68	0	6,427.36
2564	2,697.56	2,697.56	0	5,796.50
65	2,797	3,158.38	0	5,555.38
รวม	24,406	23,615.38	0	48,021.38

ประโยชน์ทดแทนกรณีบ้านนายชราภาพ (สำหรับ ผู้ประกันตนที่จ่ายเงินสมทบกรณีชราภาพ มาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน ครบอายุ 55 ปี และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลงจะได้รับเงินบำนาญชราภาพ ในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย) การหาค่าเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย คือ นำค่าจ้าง 60 เดือนสุดท้าย รวมกันแล้วหารด้วย 60

ค่าจ้างเฉลี่ย = ผลรวมของค่าจ้าง 60 เดือน จำนวนเดือน (60 เดือน)

ตัวอย่างเช่น ผู้ประกันตนทำงานได้รับเงินค่าจ้างเดือนละ 15,000 บาท มาตลอด

และจ่ายเงินสมทบมาแล้ว 20 ปี อายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง จะได้รับเงินบำนาญชราภาพเดือนละเท่าใด และหากเสียชีวิตภายใน 5 ปี จะได้รับเงินหรือไม่อย่างไร

1. ผู้ประกันตนจะได้รับเงินบำนาญ

= 15 ปี (แรก) ได้อัตราเงินบำนาญ 20%

= 5 ปี (หลัง) ได้อัตราเงินบำนาญ (1.5% (ปรับเพิ่ม) × 5 ปี)

= 7.5%

รวมอัตราเงินบำนาญ 20 ปี

= 20% + 7.5% = 27.5%

ผู้ประกันตนจะได้รับเงินบำนาญรายเดือน

= 27.5% ของ 15,000 บาท

= 4,125 บาท/เดือนจนตลอดชีวิต

ภาพ 13 แสดงหน้าจอผลการคำนวณเงินออมที่ได้รับต่อเดือน และยอดสะสมทั้งหมด



พ.ศ. 2 - 01

**แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน
กองทุนประกันสังคม**

1. ข้าพเจ้า (นามนามสกุล) _____ สัญชาติ _____ สัญใจ _____ เลขประจำตัวประชาชน _____
 ที่อยู่ปัจจุบัน (ตามรหัสไปรษณีย์) _____ หมู่ที่ _____ ถนน _____ ตำบล/แขวง _____ อำเภอ/เขต _____ จังหวัด _____
 2. ข้าพเจ้าอยู่ในฐานะ ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ รับเงินบำนาญผู้ประกันตน _____ โทรศัพทบ้าน _____ มือถือ _____
 3. สถานประกอบการที่ผู้ประกันตนทำงาน/สถานประกอบการสุดท้ายที่ผู้ประกันตนทำงานชื่อ _____ สาขา _____
 4. ขอรับเงิน ที่สำนักงานประกันสังคม ธนาคารออมสิน ธนาคาร _____ เลขบัญชี _____
 หรือเลขที่ เลขประจำตัวประชาชน _____
 (กรณีมีบัญชีธนาคารใดธนาคารหนึ่งจากบัญชีข้างต้นขอรับเงินที่บัญชี และขอให้นำเงินไปฝาก) _____

5. ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณี (ให้กรอกเฉพาะข้อใดข้อการหนึ่ง)

ประสมบัตรราชการหรือเงินบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลจำนวนเงินตามใบสั่งรับเงิน _____ บาท
 เหตุที่ไม่เข้าเกณฑ์การพิจารณาตามข้อนี้คือ _____ จำนวนเงินตามใบสั่งรับเงิน _____ บาท
 ค่าชดเชยเงินบำนาญผู้ประกันตน _____ บาท
 เงินทดแทนการขาดรายได้ _____ บาท _____ บาท _____ บาท _____ บาท
 กรณีมีลูกตาม วันที่ยังมีชีวิตอยู่ตาม วัน _____ เดือน _____ ปี _____ พ.ศ. _____ (กรณีมีบุตรแล้ว) _____ บาท
 ค่าชดเชย ค่าชดเชยกรณีทุพพลภาพ เงินสิทธิ _____ อายุครบ _____ ปี _____ ปี _____
 ค่าชดเชยบุตร _____ เลขประจำตัวประชาชนผู้ประกันตน _____
 สดสมทบบุตร _____ เลขประจำตัวประชาชนบุตรที่รับประโยชน์ทดแทน _____
 ขาดค่าตอบแทน เงินทดแทนการขาดรายได้ _____ บาท ค่ารักษาพยาบาลจำนวนเงินตามใบสั่งรับเงิน _____ บาท ค่าชดเชย _____ จำนวนเงินตามใบสั่งรับเงิน _____ บาท
 ชาย ค่าพาหนะ เงินลดภาระการเลี้ยงดู _____ บาท
 ข้าราชการ

6. หากข้าพเจ้าไม่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนการชดเชยค่ารักษาพยาบาลหรือเงินบำนาญ และกรณีทุพพลภาพในช่วงเวลาเดียวกัน
 ข้าพเจ้าขอเลือกบัตรกรณี ประสมบัตรราชการหรือเงินบำนาญ ขาดค่าตอบแทน เงินทดแทนการขาดรายได้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลการแจ้งข้อมูลเอกสารตามแบบคำขอรับเงิน และข้าพเจ้าเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หากปรากฏข้อมูลเท็จข้าพเจ้าไม่ปฎิเสธที่จะรับผิดชอบ
 ส่วนบุคคล หรือรับเงินโดยไม่มีสิทธิ หรือเงินประโยชน์ทดแทนที่รับไปโดยมิชอบ ข้าพเจ้ายินยอมคืนเงินที่ได้รับไปโดยไม่มีสิทธิแก่กรมส่งเสริมการเกษตรตามอัตราที่กำหนด
 ไว้ในคำชี้แจงการประกันสังคม และข้าพเจ้ายินยอมให้สำนักงานฯ แจ้งข้อมูลการตามนี้แก่หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ขอไม่สงวนสิทธิ์ในเงินบำนาญผู้ประกันตนที่รับ
 ได้รับเงินโดยมิชอบของข้าพเจ้า เพื่อส่งคืนสำนักงานฯ ชำระตามระเบียบที่บังคับใช้

(ลงชื่อ) _____ ผู้ยื่นคำขอ
 (วันที่ _____ / _____ / _____)

คำเตือน : ในกรณีผู้ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนรายบุคคลที่แจ้งรับเงินถึง อาจมีความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 341 คือกระทำความ
 ฉ้อโกงโดยไม่สุจริต หรือรับเงินโดยมิชอบ หรือ ทั้งแจ้งรับเงิน หรือมีความผิดฐานฉ้อโกงตามเงินเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่งานและประมวลกฎหมายอาญา
 มาตรา 137 คือกระทำความฉ้อโกง ไม่เกินหกเดือน หรือรับเงินโดยไม่สุจริตเกินบาท หรือทั้งแจ้งรับเงิน

ภาพ 14 แสดงหน้าจอเมนูและแบบคำขอรับเงินบำเหน็จและบำนาญชราภาพ



ภาพ 15 แสดงหน้าจอเมนูยอดเงินหักลดหย่อนคงเหลือประจำปี

ยื่นขอเปลี่ยนสถานพยาบาล

ภักราษณัฐ แดงรัมย์

1659900469405 Logout

ชื่อ - สกุล ภาวิตา แดงรัมย์ **เลขที่บัตรประชาชน** 1659900469405

เลือกเหตุผลการเปลี่ยนสถานพยาบาล

เปลี่ยนประจำปี

ย้ายสถานประกอบการ

ย้ายที่อยู่

สถานพยาบาลเดิม พิษณุโลกออสพิทอล

สถานพยาบาลใหม่ มหาวิทยาลัยนเรศวร

หลักเกณฑ์การเลือกสถานพยาบาล

1. การเลือกสถานพยาบาล

ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิต้องเลือกสถานพยาบาลซึ่งตั้งอยู่ในเขตจังหวัดที่ประจำทำงานอยู่หรือ พักอาศัยอยู่จริง หรือเขตจังหวัดรอยต่อ

2. การเปลี่ยนสถานพยาบาล

ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิสามารถขอเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(1) เปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปีได้ปีละ 1 ครั้ง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคมของทุกปี (ยื่นแบบได้ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม เป็นต้นไป)

(2) เปลี่ยนสถานพยาบาลระหว่างปี กรณีมีเหตุจำเป็น เช่น ย้ายที่พำนักอาศัย ย้ายสถานที่ประจำทำงาน หรือพิสูจน์ทราบว่าการเลือกสถานพยาบาลให้ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิ โดยผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธินั้น ไม่ประสงค์จะไปรับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลดังกล่าว ทั้งนี้ กรณีย้ายที่พำนักอาศัย หรือย้ายสถานที่ประจำทำงาน ให้ยื่นเปลี่ยนสถานพยาบาลภายในระยะเวลา สามสิบวันนับแต่วันที่ย้ายที่พำนักอาศัย หรือย้ายสถานที่ประจำทำงาน

3. การกำหนดสิทธิในการรับบริการทางการแพทย์

เมื่อผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิยื่นแบบฯ แล้ว สำนักงานจะกำหนดสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิไปรับบริการทางการแพทย์ โดยระบุวันเริ่มสิทธิ ดังนี้

(1) รับแบบฯ ระหว่างวันที่ 1 ถึง 15 (ก่อน 16.30 น.ของวันที่ 15) กำหนดสิทธิในการรับบริการทางการแพทย์เป็นวันที่ 16 ของเดือนนั้น

(2) รับแบบฯ ระหว่างวันที่ 16 ถึงวันที่ทำการสุดท้ายของเดือน (ก่อน 16.30 น.ของวันที่สุดท้ายของเดือน) กำหนดสิทธิในการรับบริการทางการแพทย์เป็นวันที่ 1 ของเดือนถัดไป

ยอมรับข้อตกลง ขณะที่ข้าพเจ้าเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาลใหม่ ข้าพเจ้าไม่ได้นอนพักรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน สถานพยาบาลใดๆ และขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏภายหลังว่าข้าพเจ้าให้ข้อมูลที่เป็นเท็จและก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลใด หรือสำนักงานประกันสังคม ข้าพเจ้าขอเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น

บันทึก

ภาพ 16 แสดงหน้าจอเมนูยื่นเปลี่ยนสถานพยาบาล

ข่าวประชาสัมพันธ์ Logout

ภัทราภิษฎี แดงรัมย์

1659900469405

ข่าวประชาสัมพันธ์

UP สิทธิบำนาญ

เพิ่มเงินบำนาญชราภาพกรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย

สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ

UP สิทธิบำนาญ

ทายาทรับเงินเพิ่ม! ✓

เงื่อนไขการรับสิทธิ

ต้องจ่ายสมทบ 55 ปีบริบูรณ์
ไม่เป็นคู่ประกันตน ทั้ง
มาตรา 33 และมาตรา 39
คู่ประกันตนจะต้องจ่ายสมทบ
มาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน
ไม่ว่าระยะเวลา 180 เดือน
จะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม

กรณี 1	กรณี 2	กรณี 3
กรณีรับเงินบำนาญชราภาพ ต่อมาเสียชีวิต ภายใน 60 เดือน (นับจากเดือนที่รับบำนาญ)	กรณีคู่ประกันตน กลับไม่เป็นคู่ประกันตน และต่อมาเสียชีวิต (ได้รับเงินบำนาญไม่เกิน 60 เดือน)	กรณีรับเงินชราภาพ ก่อนถึงแก่ชีพิตักษัย หรือยังไม่ครบ 60 เดือน
จำนวนเงินชราภาพที่ได้รับ เดือนสุดท้ายก่อนเสียชีวิต	จำนวนเงินบำนาญชราภาพที่ได้รับ ก่อนกลับไม่เป็นคู่ประกันตน	กรณีรับเงินชราภาพมาแล้ว หรือไม่ถึงกว่า 10 เดือน
จำนวนเดือนที่เฉลี่ยสมทบ 60 เดือน	จำนวนเดือนที่เฉลี่ยสมทบ 60 เดือน	เงินบำนาญชราภาพที่ได้รับต่อจากคู่ประกันตนเสียชีวิต × 10 บาท

สอบถาม รายละเอียดเพิ่มเติม **1506** www.sso.go.th

สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ

ที่ผู้ประกันตนจะได้รับ

เงินบำนาญ

เงินบำนาญ จ่ายเป็นก้อน ครึ่งเดียว

เงินบำนาญ จ่ายรายเดือน ตลอดชีวิต

เงินสมทบไม่เกิน 180 เดือน

เงินสมทบตั้งแต่ 180 เดือนขึ้นไป

เงินบำเหน็จ

เงินบำเหน็จ จ่ายเป็นก้อน ครึ่งเดียว

เงินบำเหน็จ จ่ายรายเดือน ตลอดชีวิต

เงินสมทบไม่เกิน 180 เดือน

เงินสมทบตั้งแต่ 180 เดือนขึ้นไป

สูตรคำนวณ

เงินบำนาญชราภาพ

จำนวนเงินสมทบเฉลี่ยต่อปี

จำนวนเดือนที่เฉลี่ยสมทบ

จำนวนเงินสมทบเฉลี่ยต่อปี × จำนวนเดือนที่เฉลี่ยสมทบ

สูตรคำนวณ

เงินบำเหน็จชราภาพ

จำนวนเงินสมทบเฉลี่ยต่อปี

จำนวนเดือนที่เฉลี่ยสมทบ

จำนวนเงินสมทบเฉลี่ยต่อปี × จำนวนเดือนที่เฉลี่ยสมทบ

ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม **1506** www.sso.go.th

เพิ่มเงินบำนาญชราภาพ

กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย

เพิ่ม 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1	ผู้รับเงินบำนาญชราภาพ ถึงแก่ความตาย ภายใน 60 เดือน นับตั้งแต่วันที่เสียชีวิตได้รับเงินบำนาญชราภาพที่ได้รับเงินบำนาญชราภาพ จากเงิน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับครั้งสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย
ประเด็นที่ 2	คู่ประกันตนได้รับเงินบำนาญชราภาพแล้ว 5,250 บาท ได้รับเงินบำนาญชราภาพมาแล้ว 20 เดือนนับแต่ถึงแก่ความตาย ภายหลังได้รับเงินบำนาญชราภาพต่อที่เฉลี่ยต่อปีจากคู่ประกันตนด้วยจำนวนเดือนที่เฉลี่ยต่อปีจากผู้รับเงินบำนาญชราภาพที่ถึงแก่ความตายก่อนครบ 60 เดือน
ประเด็นที่ 3	คู่ประกันตนได้รับเงินบำนาญชราภาพแล้ว 5,250 บาท ได้รับเงินบำนาญชราภาพมาแล้ว 20 เดือนนับแต่ถึงแก่ความตาย ภายหลังได้รับเงินบำนาญชราภาพต่อที่เฉลี่ยต่อปีจากคู่ประกันตนด้วยจำนวนเดือนที่เฉลี่ยต่อปีจากผู้รับเงินบำนาญชราภาพที่ถึงแก่ความตายก่อนครบ 60 เดือน

สอบถาม รายละเอียดเพิ่มเติม **1506** www.sso.go.th @ssothai

ภาพ 17 แสดงหน้าจอข่าวประชาสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันชราภาพความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกันตนในการใช้แอปพลิเคชันคำนวณเงินออมกรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพอย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงานประกันสังคม เพื่อประเมินความพึงพอใจในใช้งานแอปพลิเคชันคำนวณเงินออมกรณีชราภาพของสำนักงานประกันสังคม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ผลทดสอบความพึงพอใจก่อนทดลองใช้งาน Application SSO Pension และหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้งานจากแอปพลิเคชันบำนาญ หรือบำนาญที่ได้รับ ผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และค่าสถิติ (t-test dependent)

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบทีแบบกลุ่มไม่อิสระ (Dependent Sample t-test)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ผลข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนสูงอายุ ผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการใช้สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพบำนาญ และบำนาญ ที่ได้รับรู้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 6 พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบําเหน็จหรือบํานาญที่ได้รับวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 7 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้อ้อมวิเคราะห์โดยจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ จัดลำดับข้อมูล แล้วนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ผลทดสอบความพึงพอใจก่อนทดลองใช้งาน Application SSO Pension และหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension สรุปได้ดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงผลทดสอบความพึงพอใจ ก่อนทดลองใช้และหลังทดลองใช้ Application SSO Pension (pre-test) และ (post-test)

คนที่	ทดลองก่อนใช้ Application SSO Pension (pre-test) (ความพึงพอใจเต็ม 55 คะแนน)	ทดลองหลังใช้ Application SSO Pension (post-test) (ความพึงพอใจเต็ม 55 คะแนน)
1	30	45
2	33	50
3	44	50
4	48	51
5	50	54
6	49	54
7	46	51
8	46	54
9	49	55
10	49	55
11	45	50
12	35	37
13	48	54
14	36	46
15	46	51
16	48	53

ตาราง 1 (ต่อ)

คนที่	ทดลองก่อนใช้ Application SSO Pension (pre-test) (ความพึงพอใจเต็ม 55 คะแนน)	ทดลองหลังใช้ Application SSO Pension (post-test) (ความพึง พอใจเต็ม 55 คะแนน)
17	50	55
18	40	54
19	34	52
20	38	52
21	44	49
24	46	55
25	46	49
26	48	53
27	50	55
28	48	53
29	43	52
30	50	55
31	43	55
32	39	55
33	43	54
34	50	55
35	50	55
36	50	55
37	50	55
38	30	50
39	50	55
40	50	55
41	49	52
42	44	53
43	50	55

ตาราง 1 (ต่อ)

คนที่	ทดลองก่อนใช้ Application SSO Pension (pre-test) (ความพึงพอใจเต็ม 55 คะแนน)	ทดลองหลังใช้ Application SSO Pension (post-test) (ความพึงพอใจเต็ม 55 คะแนน)
44	48	55
45	48	53
46	46	53
47	50	55
48	47	55
49	47	52
50	46	51
\bar{x}	44.70	52.58
S.D.	6.00	3.28

ตาราง 1 แสดงผลคะแนนความพึงพอใจจากการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนทดลองใช้งาน Application SSO Pension และหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension จากแบบทดสอบชุดเดียวกัน จำนวน 11 ข้อ ข้อละ 5 คะแนนความพึงพอใจ ที่ผ่านการประเมินค่าความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว จากผลการทดสอบพบว่าหลังการทดลองใช้งาน Application SSO Pension ผู้ประกันตนมีค่าเฉลี่ยของคะแนนสูงขึ้นกว่าก่อนทดลองใช้งาน Application SSO Pension โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจหลังทดลองใช้งาน 52.58 ($\bar{x} = 52.58$) และค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจก่อนทดลองใช้งาน 44.70 ($\bar{x} = 44.70$) แสดงว่าการทดลองใช้งาน Application SSO Pension ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อ Application SSO Pension

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้งานจากแอปพลิเคชันบำเหน็จ หรือ บำนาญที่ได้รับ วิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และค่าสถิติ (t-test dependent) สรุปผลดังตาราง 2 – 4 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension โดยใช้แบบสอบถามก่อนและหลังการใช้งาน Application SSO Pension เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีชราภาพกลุ่ม ผู้ได้รับบำเหน็จ/บำนาญ

Pair 1	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pretest	44.70	50	6.00	.84865
Protest	52.58	50	3.28	.46177

Paired Samples Statistics

จากตาราง 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ประกันตนสูงอายุก่อนทดลองใช้งาน Application SSO Pension คะแนนเต็ม 55 ผู้ประกันตนสูงอายุได้คะแนนเฉลี่ย 44.70 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.00

หลังจากทดลองใช้งาน Application SSO Pension แล้วทำการทดสอบหลังใช้งาน Application SSO Pension ผู้ประกันตนสูงอายุทั้งหมดได้คะแนนสูงขึ้น คือ 52.58 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.28

ตาราง 3 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคะแนนก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension ของผู้ประกันตนสูงอายุ

Pair 1	N	Correlation	One-Sided p	Two-Sided p
Pair 1				
Pretest&Protest	50	.553	<.001	<.001

Paired Samples Correlations Significance

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างคะแนนก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension ของผู้ประกันตนสูงอายุ จำนวน 50 คนอยู่ที่ .553 หรือร้อยละ 55.3

ตาราง 4 แสดงค่าสถิติ t-test dependent ในการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension ของผู้ประกันตนสูงอายุ

	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper	t	df	One-Sided p	Two-Sided p
Pair 1									
Pretest&Protest	-7.84	4.99943	.70703	-9.26082	-6.41918	<.001	49	<.001	<.001

Paired Samples Test Paired Differences 95% Confidence Interval of the Difference
Significance

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า ค่าสถิติ t มีค่า -11.089 ค่า Sig. (2 tailed) มีค่า $.001$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าคะแนนก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension ด้วยค่าสถิติ t พบค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านการรับรู้และยอมรับเทคโนโลยี เมื่อผู้ประกันตนสูงอายุได้รับการเรียนรู้ฝึกใช้งานด้วยตนเองแล้วมีคะแนนหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension วิเคราะห์โดยใช้สถิติการทดสอบที แบบกลุ่มไม่อิสระ (Dependent Sample t-test) สรุปผลดังแสดงในตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension โดยใช้แบบสอบถามก่อนและหลังการใช้งาน Application SSO Pension เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีชราภาพกลุ่มผู้ได้รับบำนาญ / บำนาญ

การทดสอบ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ก่อนใช้งาน	50	44.70	6.00	11.16	.001
หลังใช้งาน	50	52.58	3.28		

.001 * * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 5 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทดลองใช้งาน Application SSO Pension หลังการใช้งานแอปพลิเคชันกรณีชราภาพโดยแบบสอบถามการใช้งานแอปพลิเคชันกรณีชราภาพสูงกว่าก่อนใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ผลข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนสูงอายุ ผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) สรุปผลดังตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	18	36.00
หญิง	32	64.00
รวม	50	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 50 ปี	16	32.00
50 - 65 ปี	34	68.00
รวม	50	100.00
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	8	16.00
สมรสและอยู่ด้วยกัน	36	72.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	6	12.00
รวม	50	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	1	2.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	56.00
ปริญญาตรี	17	34.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	8.00
รวม	50	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	25	50.00
15,001 - 25,000 บาท	18	36.00
25,001 - 35,000 บาท	4	8.00
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	3	6.00
รวม	50	100.00
6. ที่อยู่ปัจจุบัน		
เขตเทศบาล จ.พิษณุโลก	28	56.00
นอกเขตเทศบาล จ.พิษณุโลก	13	26.00
จังหวัดอื่น	9	18.00
รวม	50	100.00
7. ลักษณะที่อยู่อาศัย		
บ้านพักส่วนตัว	40	80.00
บ้านเช่า/ห้องเช่า	8	16.00
บ้านที่รัฐบาลจัดสรรให้	2	4.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	50	100.00
8. ลักษณะของการได้รับสิทธิประโยชน์		
กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ จ่ายเงินสมทบ 12 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 180 เดือน	19	38.00
กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ จ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน	5	10.00
กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ จ่ายเงินสมทบ 180 เดือน	2	4.00
กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ จ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน	21	42.00
อื่นๆ	3	6.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 6

1. แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกินครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.0) และเพศชาย (ร้อยละ 36.0)
2. แสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตน มากที่สุดที่มาติดต่อใช้งานเงินออมชราภาพ อายุ 50-65 (ร้อยละ 68) และน้อยที่สุดอายุน้อยกว่า 50 (ร้อยละ 32)
3. แสดงให้เห็นว่าสถานภาพการสมรส มากที่สุด สมรส (ร้อยละ 72) รองลงมาโสด (ร้อยละ 16) น้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (ร้อยละ 12)
4. แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษา มากที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 56) ปริญญาตรี (ร้อยละ 34) รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 8) น้อยที่สุด ไม่ได้ศึกษา (ร้อยละ 2)
5. แสดงให้เห็นว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท (ร้อยละ 50) 15,001 - 25,000 บาท (ร้อยละ 36) รองลงมา 25,001 - 35,000 บาท (ร้อยละ 8) น้อยที่สุด มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 6)
6. แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่อยู่ปัจจุบัน มากที่สุด เขตเทศบาล จังหวัดพิษณุโลก (ร้อยละ 56) รองลงมา นอกเขตเทศบาล จ.พิษณุโลก (ร้อยละ 26) น้อยที่สุด จังหวัดอื่น (ร้อยละ 9)
7. แสดงให้เห็นว่าข้อมูลลักษณะที่อยู่อาศัย มากที่สุด บ้านพักส่วนตัว (ร้อยละ 80) รองลงมา บ้านเช่า/ห้องเช่า (ร้อยละ 16) น้อยที่สุด บ้านที่รัฐบาลจัดสรรให้ (ร้อยละ 4)
8. แสดงให้เห็นว่าข้อมูลลักษณะของการได้รับสิทธิประโยชน์ มากที่สุด กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ จ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน (ร้อยละ 42) กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ จ่ายเงินสมทบ 12 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 180 เดือน (ร้อยละ 38) กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ จ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน (ร้อยละ 10) รองลงมา อื่นๆ (ร้อยละ 6) น้อยที่สุด กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ จ่ายเงินสมทบ 180 เดือน (ร้อยละ 4) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการใช้สิทธิประโยชน์ชราภาพบำเหน็จ และบำนาญ ที่ได้รับรู้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สรุปผลดังตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 แสดงข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อการใช้สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพบำนาญ และ บำนาญ

รายการ	ระดับความคิดเห็น					
	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ	N	Mean	S.D
1. หากคิดในอัตราสูงสุด คือ ถูกหักเดือนละ 750 บาท เงินจำนวนนี้ถูกเก็บเป็นเงินออมชราภาพ 450 บาท	33	14	3	50	1.32	0.586
2. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน ไม่ว่าจะระยะเวลา 180 เดือนติดต่อกัน หรือไม่ก็ตาม	39	8	3	50	1.28	0.572
3. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ และ ความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง	47	3	0	50	1.02	0.141
4. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน	42	7	1	50	1.14	0.404
5. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือ เป็นผู้ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตาย และความ เป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง	44	5	1	50	1.08	0.34
6. ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ กรณี จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน มี สิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือนใน อัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย ที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความ เป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง	29	20	1	50	1.44	0.54
7. ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ กรณี จ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตรา บำนาญชราภาพตามข้อ 6 ขึ้นอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบทุก 12 เดือน	22	26	2	50	1.52	0.579

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					
	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ	N	Mean	S.D
8.. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพมีจำนวนเท่ากับ จำนวนเงินสมทบที่ ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ ทดแทนในกรณีชราภาพ	26	21	3	50	1.48	0.614
9. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ไป ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ มีจำนวนเท่ากับ จำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้าง จ่ายเงินสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนใน กรณีชราภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่ สำนักงานประกันสังคมประกาศ	25	23	2	50	1.46	0.542
10. กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตาย ภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงิน บำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ จำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือน ที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย	23	23	4	50	1.54	0.613
รวม				50	1.32	0.345

จากตาราง 7 พบว่าผู้ประกันตนมีระดับความคิดเห็นในการทราบสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพบำเหน็จและบำนาญ ทราบสิทธิ ไม่ทราบสิทธิ และไม่แน่ใจ ตามลำดับดังนี้

1. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ และความเป็นผู้ประกันตน สิ้นสุดลง ทราบสิทธิจำนวน 47 คน ไม่แน่ใจ 3 คน

2. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำเหน็จชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือ ถึงแก่ความตาย และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ทราบสิทธิ 44 คน ไม่แน่ใจ 5 คน และ ไม่ทราบ 1 คน

3. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำเหน็จชราภาพ ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน ทราบสิทธิ 42 คนไม่แน่ใจ 7 คน และไม่ทราบ 1 คน

4. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบ้านอายุชราภาพผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน ไม่ว่าจะระยะเวลา 180 เดือนติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม ทราบสิทธิ 39 คน ไม่แน่ใจ 8 คน และไม่ทราบ 3 คน

5. หากคิดในอัตราสูงสุด คือ ถูกหักเดือนละ 750 บาท เงินจำนวนนี้ถูกเก็บเป็นเงินออมชราภาพ 450 บาท ทราบสิทธิ 33 คน ไม่แน่ใจ 14 คน และไม่ทราบ 3 คน

6. ประโยชน์ทดแทนกรณีบ้านอายุชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ทราบสิทธิ 29 คน ไม่แน่ใจ 20 คน และไม่ทราบ 1 คน

7. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพมีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ ทราบสิทธิ 26 คน ไม่แน่ใจ 21 คน และไม่ทราบ 3 คน

8. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ มีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายเงินสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศ ทราบสิทธิ 25 คน ไม่แน่ใจ 23 คน และไม่ทราบ 2 คน

9. กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย ทราบสิทธิ 23 คน ไม่แน่ใจ 23 คน และไม่ทราบ 4 คน

10. ประโยชน์ทดแทนกรณีบ้านอายุชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราบำนาญชราภาพตามข้อ 6 ขึ้นอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบทุก 12 เดือน ทราบสิทธิ 22 คน ไม่แน่ใจ 26 คน และไม่ทราบ 2 คน ผลสรุปรวม ค่า Mean 1.32 และค่า S.D. 0.345 ระดับความเห็นคนส่วนมาก ทราบสิทธิประโยชน์ รองลงมาไม่แน่ใจ และน้อยที่สุดไม่ทราบสิทธิ

ส่วนที่ 6 วิเคราะห์ความพึงพอใจรายด้าน และพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำเหน็จหรือบำนาญที่ได้รับ วิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สรุปผลดังตาราง 8 และตาราง 9 ดังนี้

ตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจรายด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	N	Min.	Max.	Mean	S.D.
1	ด้านผลิตภัณฑ์					
	การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	50	3.00	5.00	4.58	0.60
2	ฟังก์ชันการใช้งานทันสมัยและรวดเร็ว	50	3.00	5.00	4.82	0.43
3	การมีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องและแม่นยำ	50	3.00	5.00	4.72	0.53
4	รูปแบบของแอปพลิเคชันตัวอักษรใหญ่เห็นชัดเจน	50	2.00	5.00	4.74	0.72
5	ได้รับข้อมูลของท่านหลากหลาย เช่น การเลือกสถานพยาบาลประจำปี ,วงเงินคงเหลือสิทธิทันตกรรม และการออมเงินของท่าน	50	3.00	5.00	4.80	0.58
6	เข้าใจวิธีการคำนวณเงินออมที่ท่านได้รับผ่านแอปพลิเคชัน	50	3.00	5.00	4.64	0.66
	รวม	50	3.00	5.00	4.71	0.37
7	ด้านกระบวนการบริการ					
	ท่านสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ตโฟนได้ทุกระบบ เช่น IOS และ Android	50	4.00	5.00	4.84	0.37
8	ท่านสามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง	50	4.00	5.00	4.86	0.35
9	แอปพลิเคชันสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปีได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้รวดเร็ว	50	3.00	5.00	4.82	0.43
10	รูปแบบใหม่ของแอปพลิเคชัน ทำให้ได้รับรู้ข้อมูลเงินบำเหน็จและบำนาญ และอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต	50	4.00	5.00	4.88	0.32
11	บริการออนไลน์แอปพลิเคชันกรณีขراجภาพบนสมาร์ตโฟนทันสมัยต่อโลกยุคดิจิทัล	50	3.00	5.00	4.82	0.43
	รวม	50	3.80	5.00	4.84	0.27
	รวมทั้งหมด	50	3.36	5.00	4.77	0.29

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำเหน็จหรือบำนาญที่ได้รับ

ลำดับ	รายการประเมิน	N	Min.	Max.	Mean	S.D.
1	วัตถุประสงค์ของการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านทางออนไลน์					
	ต้องการความมั่นใจว่าข้อมูลเงินออมถูกต้อง	50	3.00	5.00	4.62	0.60
2	ต้องการความสะดวกสบายในการใช้งาน	50	4.00	5.00	4.86	0.35
3	ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและรวดเร็ว	50	4.00	5.00	4.88	0.33
4	ต้องการลดการเดินทาง ลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส	50	4.00	5.00	4.94	0.23
	รวม	50	4.00	5.00	4.82	0.30
5	รูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันตนของท่าน					
	ทราบข้อมูลจากสถานประกอบการ/หน่วยงานที่ท่านทำงาน	50	2.00	5.00	4.24	0.84
6	ทราบข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคม	50	3.00	5.00	4.20	0.85
7	ทราบข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน	50	3.00	5.00	4.34	0.79
8	ทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line	50	3.00	5.00	4.44	0.83
9	ทราบข้อมูลจาก App sso connect	50	3.00	5.00	4.08	0.87
10	ทราบข้อมูลจาก App sso pension	50	3.00	5.00	3.92	0.82
	รวม	50	3.33	5.00	4.20	0.50
11	ข้อมูลประกันสังคมในรูปแบบใดที่ท่านสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด					
	เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์	50	2.00	5.00	4.54	0.78
12	เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสาร เล่มคู่มือ	50	1.00	5.00	4.32	0.97
13	เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line	50	3.00	5.00	4.34	0.84
14	เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากสายด่วนประกันสังคม 1506	50	1.00	5.00	3.90	1.07
15	เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจาก App sso connect	50	2.00	5.00	4.04	0.90
	รวม	50	2.00	5.00	4.22	0.64
	รวมทั้งหมด	50	3.27	5.00	4.37	0.42

จากตาราง 8 และตาราง 9 ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อด้านวัตถุประสงค์ของการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านทางออนไลน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ประกันตน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.71$) ด้านข้อมูลประกันสังคมในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) และด้านรูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันตน ($\bar{x} = 4.20$) ตามลำดับ โดยสรุปภาพรวมด้านการประเมินความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.77$) และด้านพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชัน ($\bar{x} = 4.37$)

ส่วนที่ 7 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา จากคำถามปลายเปิดของแบบสัมภาษณ์โดยนำข้อมูลที่
ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา จัดเป็นหมวดหมู่ แล้วนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม มาวิจัยประชากรที่ใช้ใน
การศึกษา คือ ทำการศึกษาเป็นกรณีศึกษากลุ่มผู้สูงวัยช่วงวัย 45 – 60 ปี ภายในองค์กรประกันสังคม
ประกอบด้วยเอกสารคำถามแบบสัมภาษณ์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา
จัดเป็นหมวดหมู่ แล้วนำเสนอข้อมูล ดังนี้

1. ประโยชน์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ มีอะไรบ้าง สำคัญอย่างไรบ้าง

1.1 ผู้บริหารประกันสังคม

...ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533
และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2537 (ฉบับที่3) พ.ศ.2542 (ฉบับที่4) พ.ศ.2558 มาตรา
76 ผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงิน
สมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบเดือน ไม่ว่าจะระยะเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบเดือน
ติดต่อกันหรือไม่ ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ 2 ประเภท ได้แก่

1.1 เงินบำนาญชราภาพ คือ เงินเลี้ยงชีพรายเดือน ตลอดชีวิต หลังจากสิ้นสภาพ
การเป็นลูกจ้างจากนายจ้าง และมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ ส่งเงินสมทบครบ 180 เดือน
(15 ปี) มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพ ในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือน
สุดท้ายค่าจ้างที่นำมาคิดไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน และหากจ่ายเงินสมทบมากกว่า 180
เดือน (15) ปีขึ้นไป ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพ อีกร้อยละ 1.5 ต่อการจ่ายเงิน
สมทบครบทุก 12 เดือน เช่นจ่ายเงินสมทบจำนวน 192 เดือน (180) เดือนได้ร้อยละ 20
ส่วนเกิน 12 เดือนได้เพิ่มอีก ร้อยละ 1.5 รวมได้บำนาญในอัตรา ร้อยละ 21.5 เป็นต้น

1.2 เงินบำเหน็จชราภาพ คือ เงินที่จ่ายให้ครั้งเดียว พร้อมผลตอบแทน หลังจาก
สิ้นสภาพการเป็นลูกจ้างจากนายจ้าง และมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ ส่งเงินสมทบไม่ครบ
180 เดือน (15 ปี) แบ่งได้ 3 กรณี

1.2.1 กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ
เท่ากับจำนวนเงินสมทบเฉพาะส่วนของผู้ประกันตน

1.2.2 กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ
เท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายเงินสมทบพร้อมผลประโยชน์ตอบ
แทนที่สำนักงานประกันสังคมประกาศกำหนด

1.2.3 กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตาย ภายใน 60 เดือนนับแต่
เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินชราภาพผู้มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเป็นจำนวน 10 เท่าของ
เงินบำนาญรายเดือนก่อนถึงแก่ความตาย อ้างอิงกฎกระทรวงเดิม

เงื่อนไขการรับสิทธิแบบกฎกระทรวงใหม่

กรณีที่ 1 รับเงินบำนาญชราภาพ ต่อมาเสียชีวิตภายใน 60 เดือน ทายาทรับ จำนวนเงินบำนาญชราภาพที่ได้รับเดือนสุดท้ายก่อนเสียชีวิต คูณด้วยจำนวนเดือนที่เหลือจนครบ 60 เดือน

กรณีที่ 2 ผู้ประกันตนกลับไปเป็นผู้ประกันตนและต่อมาเสียชีวิต ได้รับเงินบำนาญไม่เกิน 60 เดือน ทายาทรับจำนวนเงินบำนาญชราภาพก่อนกลับไปเป็นผู้ประกันตน คูณด้วยจำนวนเดือนที่เหลือจนครบ 60 เดือน

กรณีที่ 3 รับเงินชราภาพก่อนบังคับใช้กฎกระทรวงแต่ยังไม่ครบ 60 เดือน กรณีรับเงินชราภาพมาแล้วเหลือน้อยกว่า 10 เดือน เท่ากับเงินบำนาญชราภาพที่ได้รับเดือนสุดท้ายก่อนเสียชีวิต คูณ 10 เท่า”

(ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2565)

1.2 ข้าราชการประกันสังคม

...เป็นการช่วยเหลือการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตนที่ไม่ได้ทำงาน ไม่มีรายได้ เพื่อทำให้สามารถดำรงชีวิตช่วยในการรักษาพยาบาล”

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 12 กันยายน 2565)

...ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เงินชราภาพช่วยบรรเทาความเดือดร้อนหรือใช้เพื่อยังชีพหลังจากเกษียณอายุอีกด้วย

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 14 กันยายน 2565)

1.3 นักวิชาการประกันสังคม

...เป็นหลักประกันความมั่นคงของชีวิตในยามชรา เมื่อไม่มีรายได้ประจำจากการทำงาน เพื่อให้สามารถดำรงชีพได้โดยไม่เดือดร้อน

1. ประโยชน์ของเงินชราภาพ คือ เป็นหลักประกันว่าเมื่อเกษียณแล้วยังมีเงินได้รับที่สามารถดำรงชีวิตต่อไปได้

2. ความสำคัญ คือ เมื่อเราทำงานเรามีรายได้หากว่าเราสะสมเงินมากเมื่อเกษียณก็ได้เงินบำนาญมาก”

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 12 กันยายน 2565)

...สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพสำคัญและเป็นประโยชน์มาก เพราะเป็นเงินที่ไว้ใช้จ่ายตอนวัยเกษียณ

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 13 กันยายน 2565)

2. แอปพลิเคชันเพื่อผู้สูงวัยในการคำนวณเงินออมเกษียณตามฐานเงินเดือนเพื่อทราบถึงจำนวนเงินออมในอนาคตที่ได้รับ คุณมีความคิดเห็นอย่างไรต่อแอปพลิเคชันชราภาพ

2.1 ผู้บริหารประกันสังคม

...เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันสมัยใหม่เพื่อให้ผู้ประกันตนยุคใหม่ ที่ชอบใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูลด้วยตนเองแบบ e-safe service ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และเพื่อให้ทราบสิทธิประโยชน์เงินออมได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ประกันตนสามารถวางแผนเงินออมในอนาคตได้อย่างเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น”

(ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2565)

2.2 ข้าราชการประกันสังคม

...ทำให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพได้ด้วยตนเอง โดยสะดวกรวดเร็ว สามารถวางแผนทางการเงินในอนาคตได้”

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 12 กันยายน 2565)

...ทำให้ช่วยผู้ประกันตนสามารถคำนวณเงินชราภาพได้ว่าได้รับเท่าไร และช่วยให้ผู้ประกันตนได้วางแผนการใช้เงิน วางแผนการดำรงชีวิตตอนเกษียณอายุ

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 14 กันยายน 2565)

...สามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง ลดระยะเวลาการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, 14 กันยายน 2565)

2.3 นักวิชาการประกันสังคม

...หากผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบเงินบำเหน็จหรือบำนาญชราภาพของตนเองได้ ก็สามารถวางแผนในการเลือกที่ขอรับเงินบำเหน็จหรือบำนาญได้”

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 13 กันยายน 2565)

...ดีมากเพราะเราสามารถรู้เงินออมและรู้จักการวางแผนการใช้จ่ายเงินในอนาคตได้

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 14 กันยายน 2565)

3. คุณคิดว่าการพัฒนาแอปพลิเคชันในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินชราภาพอย่างมีประสิทธิภาพของกลุ่มผู้สูงวัยควรที่พัฒนาอย่างไรให้ทันต่อโลกยุคปัจจุบัน

3.1 ผู้บริหารประกันสังคม

...ผู้ประกันตนสูงอายุควรมีแอปพลิเคชันที่เข้าถึงข้อมูลแบบง่าย โดยใช้แค่เลขบัตรประชาชนก็สามารถเข้าถึงข้อมูลตนเองเงินออมได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว”

(ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2565)

3.2 ข้าราชการประกันสังคม

...ขยายหน้าจอและตัวอักษรใหญ่ แนะนำวิธีใช้เบื้องต้นก่อนการใช้งาน และสร้างแอปพลิเคชันพัฒนาให้ง่ายต่อการใช้งานของผู้ประกันตนสูงอายุ”

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 12 กันยายน 2565)

...พัฒนาที่ระบบการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกันตนที่สามารถรับรู้ข้อมูลการออมเงิน ฐานะภาพของตนเองได้ เพื่อได้ทราบข้อมูลว่ามีเงินออมเท่าไร และวางแผนการออมการดำรงชีวิตในวัยเกษียณอายุต่อไป

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 13 กันยายน 2565)

...การพัฒนาให้ครอบคลุมกับการจ่ายเงินกรณีชราภาพทุกรูปแบบและสอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายระเบียบ

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, 14 กันยายน 2565)

3.3 นักวิชาการประกันสังคม

...ควรพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีความสะดวกไม่ยุ่งยากต่อการใช้งาน ข้อมูลมีความถูกต้องทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือ และสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องได้ นอกจากนี้ ข้อมูลต้องมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล”

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 13 กันยายน 2565)

...แอปพลิเคชันเข้าถึงได้ง่ายใช้เวลาลงทะเบียนไม่นาน และระบบมีความทันสมัย

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 14 กันยายน 2565)

4. แอปพลิเคชันการออมเงินเกษียณสำหรับกลุ่มผู้สูงวัยในยุคปัจจุบัน คุณมีความคิดเห็นอย่างไรกับกลยุทธ์ในการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันหรือพฤติกรรมของผู้ประกันตนผู้สูงอายุที่มีต่อแอปพลิเคชันชราภาพ

4.1 ผู้บริหารประกันสังคม

...โลกยุคใหม่การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ส่วนใหญ่ผ่านแอปพลิเคชันทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ดังนั้นผู้สูงอายุก็ควรเรียนรู้ปรับตัวที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในชีวิตประจำวันได้ด้วยตนเอง”

(ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กันยายน 2565)

4.2 ข้าราชการประกันสังคม

...ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ให้ความสนใจสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ หากมีแอปพลิเคชันกรณีชราภาพที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีผู้สนใจใช้งานเป็นจำนวนมาก”

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญ การสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 12 กันยายน 2565)

...มีการตัดสินใจใช้งานเป็นจำนวนมากเพราะเป็นช่องทางที่สะดวกและง่ายต่อสังคมในปัจจุบัน

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญ การสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 13 กันยายน 2565)

...แอปพลิเคชันที่เข้าถึงง่ายสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา แอปพลิเคชันดีกับผู้ประกันตนทุกเพศทุกวัยในสังคมปัจจุบัน

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญ การสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, 14 กันยายน 2565)

4.3 นักวิชาการประกันสังคม

...ประกันตนควรใช้แอปพลิเคชัน เพราะสามารถตรวจสอบเงินสมทบของตนเองได้ว่า มีข้อมูลครบถ้วนถูกต้องหรือไม่”

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 13 กันยายน 2565)

...ดีมากเพราะเราเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตัวเอง มีความสะดวกและรวดเร็วมาก

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 14 กันยายน 2565)

5. คุณมีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันชราภาพ อย่างไรบ้าง

5.1 ผู้บริหารประกันสังคม

...มีความพึงพอใจมากเพราะว่าตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเองไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบให้ และยังสามารถเข้าถึงข้อมูลแบบ real time ตลอด 24 ชั่วโมง”

(ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์, 9 กันยายน 2565)

5.2 ข้าราชการประกันสังคม

...ทำให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบสิทธิได้โดยสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในด้านความโปร่งใส ทันสมัย ลดข้อขัดแย้งได้”

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 12 กันยายน 2565)

...มีความพึงพอใจมากผู้ประกันตนสะดวกสบาย ลดการใช้เดินทาง ลดค่าใช้จ่าย ได้รับข้อมูลที่เป็นจริงเหมือนกับมารับบริการด้วยตนเอง

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 13 กันยายน 2565)

...มีความพึงพอใจมากเหมาะกับสังคมในยุคปัจจุบันทันสมัยและสะดวกมากขึ้น

(ข้าราชการ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, 14 กันยายน 2565)

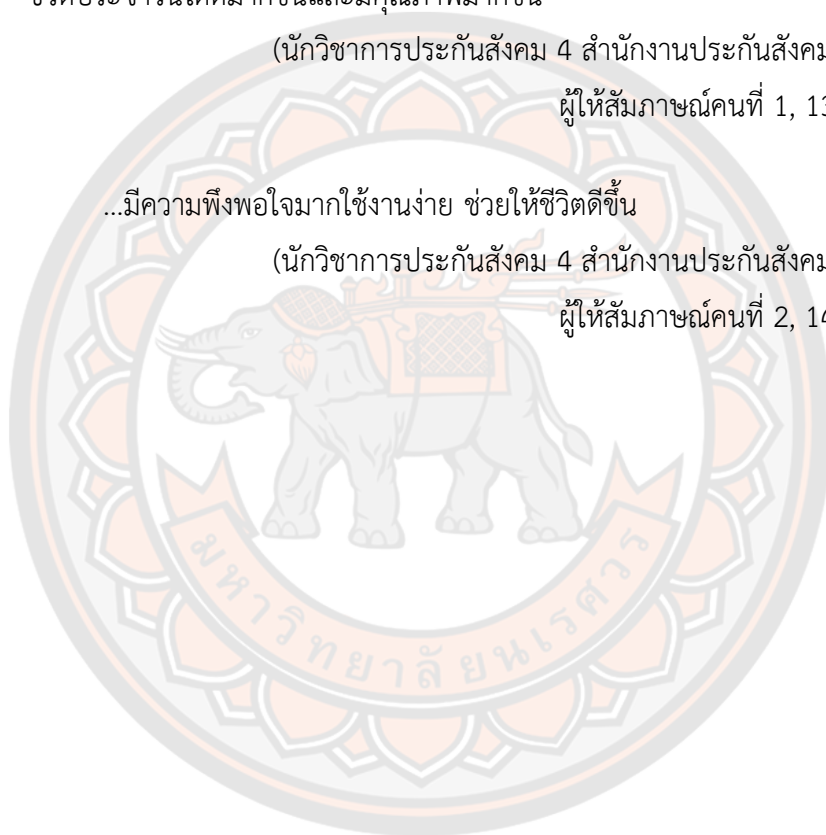
5.3 นักวิชาการประกันสังคม

...มีความพึงพอใจมากเพราะเทคโนโลยีที่เป็นแอปพลิเคชันช่วยให้การใช้ชีวิตประจำวันได้ดีมากขึ้นและมีคุณภาพมากขึ้น”

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก,
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 13 กันยายน 2565)

...มีความพึงพอใจมากใช้งานง่าย ช่วยให้ชีวิตดีขึ้น

(นักวิชาการประกันสังคม 4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก,
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 14 กันยายน 2565)



บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลกครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบ และศึกษาความแตกต่างของคะแนนการทดสอบก่อนทดลองใช้งาน Application SSO Pension และหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension ของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือประชากรกลุ่ม ผู้สูงวัยช่วงอายุ 45 - 60 ปี ภายในองค์กรประกันสังคม คือ ผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์กร ประกันสังคม จำนวน 15 คน และผู้สูงวัยช่วงอายุ 50 - 65 ปี ภายนอกองค์กรประกันสังคม คือ ประกันตนที่อยู่ในกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 50 คน และคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จำนวน 65 คน โดยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจง (Purposive sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน รวมทั้งหมดจำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบทดสอบระบบก่อนและหลังการใช้งาน Application SSO Pension จำนวน 2 ฉบับ คะแนนเต็ม 55 คะแนน โดยวิธีดำเนินการวิจัยผู้วิจัยได้ให้ผู้ประกันตน ในกองทุนประกันสังคมทำแบบทดสอบ เรื่องความรู้ของประกันสังคมเบื้องต้น ข้อมูลการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาแอปพลิเคชันของประกันสังคม และข้อมูลการออมเงิน 1 ครั้ง และทำการตรวจเช็คให้ คะแนนจากนั้นทำการจัดการแนะนำวิธีการใช้งาน Application SSO Pension เบื้องต้นวิธีการการ คำนวณเงินออมสะสม และทำการสอบวัดความรู้อีก 1 ครั้ง ด้วยแบบทดสอบฉบับเดิมได้สรุปผล การศึกษาตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนที่ทำแบบทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยของผู้ประกันตนสูงอายุก่อน ทดลองใช้งาน Application SSO Pension จำนวน 50 คน

1. แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกินครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.0) และเพศชาย (ร้อยละ 36.0)
2. แสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตน มากที่สุดที่มาติดต่อใช้งานเงินออมชราภาพอายุ 50-65 (ร้อยละ 68) และน้อยที่สุดอายุน้อยกว่า 50 (ร้อยละ 32)
3. แสดงให้เห็นว่าสถานภาพการสมรส มากที่สุด สมรส (ร้อยละ 72) รองลงมาโสด (ร้อยละ 16) น้อย ที่สุด หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (ร้อยละ 12)

- 4.แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษา มากที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 56) ปริญญาตรี (ร้อยละ 34) รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 8) น้อยที่สุด ไม่ได้ศึกษา (ร้อยละ 2)
- 5.แสดงให้เห็นว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท (ร้อยละ 50) 15,001 - 25,000 บาท (ร้อยละ 36) รองลงมา 25,001 - 35,000 บาท (ร้อยละ 8) น้อยที่สุด มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 6)
- 6.แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่อยู่ปัจจุบัน มากที่สุด เขตเทศบาล จังหวัดพิษณุโลก (ร้อยละ 56) รองลงมา นอกเขตเทศบาล จ.พิษณุโลก (ร้อยละ 26) น้อยที่สุด จังหวัดอื่น (ร้อยละ 9)
- 7.แสดงให้เห็นว่าข้อมูลลักษณะที่อยู่อาศัย มากที่สุด บ้านพักส่วนตัว (ร้อยละ 80) รองลงมา บ้านเช่า/ห้องเช่า (ร้อยละ 16) น้อยที่สุด บ้านที่รัฐบาลจัดสรรให้ (ร้อยละ 4)
- 8.แสดงให้เห็นว่าข้อมูลลักษณะของการได้รับสิทธิประโยชน์ มากที่สุด กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ จ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน (ร้อยละ 42) กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ จ่ายเงินสมทบ 12 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 180 เดือน (ร้อยละ 38) กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ จ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน (ร้อยละ 10) รองลงมา อื่นๆ (ร้อยละ 6) น้อยที่สุด กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ จ่ายเงินสมทบ 180 เดือน (ร้อยละ 4) ตามลำดับ และพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ประกันตนสูงอายุก่อนทดลองใช้งาน Application SSO Pension คะแนนเต็ม 55 ผู้ประกันตนสูงอายุได้คะแนนเฉลี่ย 44.70 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.00 และส่วนหลังจากทดลองใช้งาน Application SSO Pension แล้วทำการทดสอบหลังใช้งาน Application SSO Pension ผู้ประกันตนสูงอายุทั้งหมดได้คะแนนสูงขึ้น คือ 52.58 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.28

เมื่อพิจารณา ค่าความสัมพันธ์ของคะแนนก่อนและหลังสอบของผู้ประกันตนสูงอายุก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างคะแนนก่อนทดสอบและคะแนนหลังทดสอบของผู้ประกันตนสูงอายุที่ทำการทดลองใช้งาน Application SSO Pension จำนวน 50 คน อยู่ที่ .553 หรือ ร้อยละ 55.3 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากเพราะมีค่ามากกว่า .40 หรือ ร้อยละ 40

ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension โดยใช้ค่าสถิติ t-test dependent พบว่า ค่าสถิติ t มีค่า -11.089 ค่า Sig. (2 tailed) มีค่า .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าคะแนนสอบก่อนและหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension ด้วยค่าสถิติ t พบค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านการรับรู้และยอมรับเทคโนโลยี เมื่อผู้ประกันตนสูงอายุได้รับการเรียนรู้ฝึกใช้งานด้วยตนเองแล้วมีคะแนนหลังทดลองใช้งาน Application SSO Pension เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาผลที่ได้จากการศึกษา พบว่า เมื่อผู้ประกันตนสูงอายุได้รับการเรียนรู้วิธีการใช้ระบบแอปพลิเคชันเบื้องต้นแล้วทำการทดสอบด้วยแบบทดสอบฉบับเดิม พบว่า ผลการ

ทดสอบผู้ประกันตนผู้สูงอายุ มีคะแนนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแสดงให้เห็นว่าการได้รับการเรียนรู้วิธีการใช้ระบบแอปพลิเคชันด้วยตนเองแล้วส่งผลต่อคะแนนทดสอบหลังใช้งานอย่างชัดเจน ข้อมูลผู้ประกันตนที่มีระดับความคิดเห็นในการทราบสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพบำนาญและบำนาญทราบสิทธิ ไม่ทราบสิทธิ และไม่แน่ใจ ตามลำดับดังนี้

1. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ และความเป็นผู้ประกันตน สิ้นสุดลง ทราบสิทธิจำนวน 47 คน ไม่แน่ใจ 3 คน
2. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือ ถึงแก่ความตาย และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ทราบสิทธิ 44 คน ไม่แน่ใจ 5 คน และไม่ทราบ 1 คน
3. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน ทราบสิทธิ 42 คนไม่แน่ใจ 7 คน และไม่ทราบ 1 คน
4. การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน ไม่ว่าจะระยะเวลา 180 เดือนติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม ทราบสิทธิ 39 คน ไม่แน่ใจ 8 คน และไม่ทราบ 3 คน
5. หากคิดในอัตราสูงสุด คือ ถูกหักเดือนละ 750 บาท เงินจำนวนนี้ถูกเก็บเป็นเงินออมชราภาพ 450 บาท ทราบสิทธิ 33 คน ไม่แน่ใจ 14 คน และไม่ทราบ 3 คน
6. ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ทราบสิทธิ 29 คน ไม่แน่ใจ 20 คน และไม่ทราบ 1 คน
7. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพมีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ ทราบสิทธิ 26 คน ไม่แน่ใจ 21 คน และไม่ทราบ 3 คน
8. กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพ มีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายเงินสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศ ทราบสิทธิ 25 คน ไม่แน่ใจ 23 คน และไม่ทราบ 2 คน
9. กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำนาญชราภาพจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับครบสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย ทราบสิทธิ 23 คน ไม่แน่ใจ 23 คน และไม่ทราบ 4 คน

10. ประโยชน์ทดแทนกรณีบ้านอายุชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราบ้านอายุชราภาพตามข้อ 6 ขึ้นอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบทุก 12 เดือน ทราบสิทธิ 22 คน ไม่แน่ใจ 26 คน และไม่ทราบ 2 คน ผลสรุปรวม ค่า Mean 1.32 และค่า S.D. 0.345 ระดับความเห็นคนส่วนมาก ทราบสิทธิประโยชน์ รองลงมาไม่แน่ใจ และน้อยที่สุดไม่ทราบสิทธิ

กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม A strategy of Application development for efficiency in accessing aging savings data of Insurers in the Social Security Fund. กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน SSO Connect ของสำนักงานประกันสังคมเพื่อประสิทธิภาพในการพัฒนาแอปพลิเคชัน SSO Pension เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลการออมเงินของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ แบบเชิงลึก (In-depth Interview) 1) การวิเคราะห์กระบวนการเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) 2) ร่วมกับการวิเคราะห์กระบวนการเชิงปริมาณ (Quantitative Process Analysis) ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การศึกษาความต้องการผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก

ผู้ประกันตนสูงอายุในกองทุนประกันสังคม พบว่า ผลการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านรูปแบบบริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า เป็นแอปพลิเคชันสมัยใหม่เพื่อให้ผู้ประกันตนยุคใหม่ ที่ชอบใช้เทคโนโลยี ในการเข้าถึงข้อมูลด้วยตนเองแบบ e-safe service ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลา และเพื่อให้ทราบสิทธิประโยชน์เงินออมได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ประกันตนสามารถวางแผนเงินออมในอนาคตได้อย่างเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น 2) ด้านการพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างมีประสิทธิภาพ (Develop) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า การพัฒนาแอปพลิเคชันต้องมีความสะดวกไม่ยุ่งยากต่อการใช้งาน ข้อมูลมีความถูกต้องทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือ และสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องได้ นอกจากนี้ข้อมูลต้องมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ประกันตนผู้สูงอายุ (Consumer Behaviour) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ให้ความสนใจสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ หากมีแอปพลิเคชันกรณีชราภาพที่มีประสิทธิภาพ

ทำให้มีผู้สนใจเข้าใช้งานเป็นจำนวนมาก และ 4) ด้านความพึงพอใจ (Contentment) จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า มีความพึงพอใจมากเพราะว่าตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบให้ และยังสามารถเข้าถึงข้อมูลแบบ real time ตลอด 24

ชั่วโมง ทำให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบสิทธิได้โดยสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในด้านความโปร่งใส ทันสมัย ลดข้อซักถามได้

2. การวิจัยขอบเขตของผลิตภัณฑ์และบริการ (Domain research) ผู้วิจัยได้พัฒนาแอปพลิเคชัน

ผู้วิจัยพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยการเขียนโปรแกรมภาษา PHP และ JavaScript ใช้MySQL บริหารจัดการฐานข้อมูล แอปพลิเคชันรองรับ โดยใช้ชื่อว่า “(SSO Pension)” เพื่อสะท้อนถึงลักษณะของระบบเทคโนโลยีในรูปแบบแอปพลิเคชันบริการช่วยค้นหาและตรวจสอบข้อมูลเงินออมของผู้ประกันตนสูงอายุในกองทุนประกันสังคม พร้อมทั้งได้กำหนดชุดสี ภาพและรูปแบบตัวอักษรเพื่อให้ผู้ใช้งานแล้วรู้สึกสบายตา ลักษณะใหญ่ชัดเจน ตลอดจนออกแบบการทำงานให้สอดคล้องกับผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ Application SSO Pension จำนวน 50 คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}= 4.82$)

อภิปรายผลการวิจัย

อย่างไรก็ตาม การศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม ได้แสดงถึงมุมมองที่แตกต่างกันของกลุ่มประชากรที่ศึกษา กล่าวคือ เงินออมชราภาพเป็นการช่วยเหลือการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตนที่ไม่ได้ทำงาน ไม่มีรายได้ เพื่อให้สามารถ ดำรงชีวิตช่วยในการรักษาพยาบาล และแอปพลิเคชันก็เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยทำให้ผู้ประกันตนสะดวกสบายต่อการใช้งานและมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance) Venkatesh, Davis & Morris และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) Davis ได้นำเสนอโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งถูกนำไปประยุกต์ใช้เพื่ออธิบายถึงปัจจัยของการใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ โมเดล TAM สืบถึงพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของพวกเขาซึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ความสะดวกในการใช้งานและประโยชน์ของเทคโนโลยี (Kim, 2012) โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีมีปัจจัยหลักสองปัจจัยประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่มีต่อระบบใดระบบหนึ่งว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น (Davis et al., 1989) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลที่เชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ต้องใช้ความพยายามใดๆ

(Davis et al., 1989) และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการวางแผนเงินออมเพื่อวัยเกษียณ (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน สถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2553) สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้ประคนสูงอายุในกองทุนประกันสังคม มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ฟังพอใจต่อแอปพลิเคชันที่สามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปีได้ด้วยตนเองเพื่อให้ใช้สิทธิพยาบาลได้รวดเร็ว และข้อมูลเงินบำนาญและบำนาญที่ได้รับทราบจากแอปพลิเคชันอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต ซึ่งสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเงินออมได้สะดวกผ่านแอปพลิเคชันเหมาะสมยิ่งในการนำมาใช้บนแพลตฟอร์มดิจิทัลในรูปแบบแอปพลิเคชัน ที่สภาพแวดล้อมทุกวันนี้อยู่บนสมาร์ตโฟน รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของผู้ประกันตนในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญรัตน์ เศรษฐสิริวุฒิ และสุรมน จันทร์เจริญ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการเพิ่มความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุในยุคความปกติใหม่”

อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้ยังคงมีข้อจำกัดอยู่เช่นกัน กล่าวคือ การใช้งานที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีความรวดเร็วมาก กลุ่มคนผู้สูงอายุไม่สามารถใช้งานได้ทั่วถึงทุกพื้นที่ และทุกตัวตนบุคคลขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ส่วนบุคคลด้วย ในอนาคตต้องมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยีกับผู้สูงอายุให้เกิดความสมบูรณ์ต่อไป สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากผู้ประกันตนมีความสนใจกับแอปพลิเคชันที่มีการบริการที่ทันสมัยและสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและตรวจสอบความถูกต้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับลัดดา สวนมะลิ และกนิษฐา ศรีอเนก (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการจัดการการเงินของผู้สูงวัย ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อด้านวัตถุประสงค์ของการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านทางออนไลน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.82$) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ด้านวัตถุประสงค์ในด้านการใช้งานในปัจจุบันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันผ่านระบบออนไลน์เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับธิดารัตน์ กุลณัฐรวงศ์ และมหาชาติ อินทโชติ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบฝึกอบรมแบบปรับเหมาะบนเว็บเพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ” ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.71$) ซึ่งสอดคล้องกับ ภัทริญา อัญชนะ และดารารัตน์ สุขแก้ว (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ด้านข้อมูลประกันสังคมในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) ซึ่งสอดคล้องกับ (เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์, 2562) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุน

ประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม” ดังนั้น ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล จึงมีค่าเฉลี่ยในลักษณะดังกล่าว สำหรับระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านรูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันตน ($\bar{x} = 4.20$) (ชนนิกันต์ มุกตาแสงสว่าง, 2564) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน TikTok ของผู้สูงอายุ” โดยสรุปภาพรวมด้านการประเมินความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.77$) และด้านพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชัน ($\bar{x} = 4.37$)

ข้อจำกัดงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ คือ

1. ผู้สูงอายุส่วนใหญ่พบกับปัญหาทางกายภาพ อันได้แก่ เรื่องการอ่านข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือ คอมพิวเตอร์ ซึ่งเมื่อมีการทำแบบสอบถามมีการให้ผู้วิจัยช่วยอ่านคำถามงานวิจัย อาจส่งผลต่อการตอบแบบสอบถามได้
2. การศึกษาเจาะจงเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเงินออม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่การออกแบบแบบสอบถามที่ต้องให้มี ความง่ายต่อการตอบ กระชับในการอ่าน และอธิบายรายละเอียดให้เข้าใจมากที่สุด เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปตามแผนที่วางไว้ให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐควรมีการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลบนสมาร์ตโฟนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุและการนำเอาแอปพลิเคชันมาให้บริการประชาชนเพื่อตรวจสอบค้นหาข้อมูลส่วนบุคคลเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเองของหน่วยงานภาครัฐราชการต่างๆ ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ แต่ก็ต้องการยกระดับมาตรฐานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น จึงควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานในยุคปัจจุบันเพื่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและภาพลักษณ์องค์กรที่ทันสมัยต่อโลกยุคดิจิทัล
2. รัฐบาลควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามมาตรฐานสากล โดยการเพิ่มโครงข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยให้บริการฟรี WiFi แบบอัตโนมัติให้ประชาชนใช้งานได้ฟรีในพื้นที่ต่าง ๆ
3. หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ควรจัดทำแอปพลิเคชันสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน มีคู่มือการใช้ที่ใช้ภาษาพื้นฐานเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ด้วยตนเองได้
4. ควรผลักดันให้สถาบันการศึกษาทุกระดับโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยทุกภูมิภาคของประเทศให้ความรู้กับผู้สูงอายุเรื่องการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข เช่น

มีหลักสูตรการสร้างอาชีพเสริมหลังเกษียณ การออมเงินเพื่อวัยเกษียณ การรักษาสุขภาพ การออกกำลังกาย ฝึกให้ทำวิดีโอบันทึกภาพและบันทึกเสียง

5. การวางแผนทางการเงินวัยเกษียณ ต้องตรวจสอบว่ายังมีรายได้จากส่วนไหนเข้ามาบ้าง เช่น เงินจากกองทุนบำเหน็จบำนาญราชการ เงินบำนาญจากกองทุนประกันสังคม เงินจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือจากสวัสดิการของรัฐ หรือแม้แต่เงินที่ได้จากการลงทุน การขายกองทุนรวม LTF RMF เงินปันผล เงินคืนจากประกันชีวิต เป็นต้น ที่นี้ก็มารวบรวมข้อมูลรายจ่ายในแต่ละเดือน ค่าใช้จ่ายหลักๆ ก็คือ ค่าอาหาร ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าเดินทาง แต่บางคนมีค่าซื้อปิ้ง ค่าท่องเที่ยว ค่าบำรุงรักษาซ่อมแซมบ้านหรือรถยนต์ ฯลฯ ซึ่งส่วนนี้ล่ะที่ต้องบริหารจัดการให้ดี เพราะเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เงินเก็บลดลงเรื่อย ๆ ให้ตั้งเป้าหมายการใช้จ่ายในแต่ละประเภท พร้อมกับจดบันทึกรายรับ-รายจ่ายเอาไว้ทุกครั้ง นอกจากป้องกันไม่ให้เงินรั่วไหล ยังได้เห็นที่เราใช้จ่ายกับสิ่งไหนมากเกินไป และสถานการณ์ทางการเงินตอนนี้เป็นอย่างไร ถ้ามีรายจ่ายสูงกว่ารายรับได้หาทางลดค่าใช้จ่ายไม่จำเป็นลง เพื่อจัดสรรเงินที่มีอยู่ให้ใช้ได้เหมาะสมในทุก ๆ เดือน



บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2561). *สถานการณ์สังคมสูงวัย*. สืบค้น 15 พฤษภาคม 2565, from <http://www.dop.go.th/th/know/3/127>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย*. สืบค้น 10 มีนาคม 2566, จาก <https://www.dop.go.th/th/know/15/926>
- กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย. (2522). *ความมั่นคงทางสังคมและการประกันสังคม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิง ปากเกร็ด.
- กริช เกตุแก้ว. (2517). *การประกันสังคมมีประโยชน์อย่างไร*. นนทบุรี: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิง ปากเกร็ด.
- กัลยาณี สุขวานิชย์ศิลป์. (2554). *ทัศนคติต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (franchise management system)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2551). *หาเงินใช้เงิน: เล่นกับเงินอย่างผู้ชนะ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ซีค เซสมิเดีย.
- คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2528). *การประกันสังคม: เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาสังคมสงเคราะห์เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จินตนา บุญบงการ, และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2549). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เฉลิมพงษ์ ลินลา. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชนิกานต์ มุกดาแสงสว่าง. (2564). *พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน tiktok ของผู้สูงอายุ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต.
- ญาดา วัลยานนท์, และศรินทร์ สุวรรณหงษ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนการเงินเพื่อเตรียมการเกษียณอายุของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ติน ปรัชญาพฤกษ์. (2536). *ทฤษฎีองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *องค์การและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญรัตน์ เศรษฐศิริวิฑูมิ, และสุรมน จันทร์เจริญ. (2565). รูปแบบการเพิ่มความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุในยุคความปกติใหม่. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 27(4), 39-67.
- ธิดารัตน์ กุลณัฐรวงศ์, และมหาชาติ อินทโชติ. (2565). การพัฒนาระบบฝึกอบรมแบบปรับเหมาะบนเว็บเพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 16(1), 56-69.
- นลัทพา ทรราชพันธ์, และภรณ์ ศิริโชติ. (2560). ความเข้าใจเกี่ยวกับการกิจกรรมทางวรรณกรรมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 35(2), 24-46.
- นันทิดา พรหมวงศ์, และสมบุญ ชวชาญโจง. (2562). แนวทางส่งเสริมการพัฒนาศมรรถนะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 16(73), 203-215.
- นิคม จันทรวีฑู. (2536). *รายงาน: จดหมายข่าวราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- นิธาร์ตน์ ศิลปะเดช. (2542). *เอกสารคำสอนระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- นุจรินทร์ ปทุมพงษ์, และชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ. (2558). การพัฒนากรอบมาตรฐานคุณวุฒิของประเทศไทยสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว.*, 8(2), 15-29.
- บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ. (2535). *รายงานการศึกษาสำรวจเรื่องสภาพการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิอารมณ์พงษ์พจน์.
- บุญชนะ อัดถากร. (2517). *แนวปรัชญาในการประกันสังคม*. นนทบุรี: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญรุ่ง จันทร์นาค. (2554). *การออม*. สืบค้น 20 มีนาคม 2564, จาก <https://www.sites.google.com/site/boonrung02/home/hnwy-thi-3-kar-xxm>
- บุญฤทธิ หวังดี. (2558). *ความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้บริการ qr code ในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บุญเลิศ เย็นคงคา. (2549). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: วิ.เจ.พรินติ้ง.
- ปาจริย์ ปานขาว. (2557). *รวยด้วยเงินออม ใครๆ ก็ทำได้*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ปิยะดา พิศาลบุตร. (2558). รูปแบบการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. *วารสาร*

- ศึกษาศาสตร์ มสธ, 8(1), 84-96.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2558). 7 เทคโนโลยีน่าสนใจเพื่อความปลอดภัยของ “ผู้สูงอายุ”. สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://www.manager.co.th/Cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9580000032609&Html=1&TabID=2&>.
- พงศกร สุริยพงศ์ ประไพ, และศิริสิทธิ์ อังศุโกโคย. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การออมของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พนม คลีฉายา. (2563). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพหุติ พลังของผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- พัลลภา รุ่งเรืองวัฒนะชัย, และเสาวลักษณ์ พันธบุตร. (2565). การศึกษาและพัฒนาแอปพลิเคชัน สำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์, 5(4), 1333-1347.
- พิกุล พันเดช. (2564). การรับรู้เงินชราภาพสะสมกองทุนประกันสังคมและการวางแผนเพื่อเกษียณอายุ ของผู้ประกันตน. สืบค้น 4 ธันวาคม 2564, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993290.pdf>
- โพสต์ทูเดย์. (2562). เข้าใจความต่างคน 4 เจเนอเรชั่น ทลายช่องว่างเพื่อการทำงานที่แฮปปี้. สืบค้น 23 เมษายน 2563, จาก <https://www.posttoday.com/life/healthy/587633>
- ภัทริกา วงศ์อนันต์นนท์, และสรานันท์ อนุชน. (2561). เทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคมผู้สูงอายุ. วารสารพยาบาลทหารบก, 19(3), 27-32.
- ภัทริญา อัญชนะ, และดารารัตน์ สุขแก้ว. (2565). การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันบัตร เครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารนวัตกรรมธุรกิจ การจัดการ และ สังคมศาสตร์, 3(3), 43-55.
- ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ cloud storage ใน ระดับ software-as-a-service (saas) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของ กรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนต์ทนา คงแก้ว, นัตพลพิชัย ดุลยวาทิต, และฉันทยาภรณ์ คำจตุ. (2564). การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้สูงอายุยุคดิจิทัล. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 10(2), 118-140.
- มาลินี คำเครือ, และจรัสพงษ์ โชคชัยสิริ. (2562). การพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สนับสนุนงานท้องถิ่นเทศบาลเมืองกาญจนบุรี. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 21(2), 189-197.

- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (ม.ป.ป.). *ผู้สูงอายุกับชีวิตวิถีใหม่ “New Normal” รักษาตัวให้รอดจากโควิด พบให้ความร่วมมือทำตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดในระดับ “ค่อนข้างดี” ออกนอกบ้านเท่าที่จำเป็น เผยสถิติผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อติดตามข่าวสารได้เพียงร้อยละ 12.9. สืบค้น 10 มกราคม 2566,* <https://thaitgri.org/?p=39879>
- แม่ขวัญข้าว. (2552). *ออมเงินถูกวิธี รวยชาตินี้ไม่ต้องรอชาติหน้า*. กรุงเทพฯ: เลิฟแอนด์ลิฟเพรส.
- รักชนก มณีรัตน์. (2550). *ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ณ อุทยานแห่งชาติทุ่งแสลงหลวง จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดเพชรบูรณ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ลัดดา สานมะลิ, และกนิษฐา ศรีอเนก. (2564). *ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการจัดการการเงินของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. รัชต์ภาคย์, 15(3), 108-119.*
- ลัดดาวัลย์ เกตุแก้ว. (2558). *มาตรการทางกฎหมายในการแก้ปัญหาการประกันสังคมกรณีชราภาพ: ศึกษาเกี่ยวกับเงินบำนาญชราภาพและเงินบำเหน็จชราภาพ. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 8(2), 157-182.*
- วรางคณา ผลประเสริฐ. (2554). *การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารโรงพยาบาล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- วิจิตร บุญยะโหดระ. (2534). *อาหารรักษาโรค*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- วิเชียร ชูติมาสกุล. (2557). *การวิจัยเพื่อการวางรากฐานและพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในสังคมผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- วีรณัฐ โรจนประภา. (2560). *พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 13(1), 89-104.*
- ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน สถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2553). *หลักสูตรวางแผนการเงิน:ชุดวิชาที่ 4 การวางแผนสำหรับวัยเกษียณ*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563*. กรุงเทพฯ: สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

และสังคม.

สิงหะ ฉวีสุข, และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, (2558) *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง*, 1(1), 1-21.

สุชาดา พลาชัยภิมย์ศิลป์. (2554). แนวโน้มการใช้โมบายแอปพลิเคชัน. *วารสารนักบริหาร*, 31(4), 110-115.

สุดารัตน์ ทิพาพงศ์. (2564). แนวทางการวางแผนทางการเงินเพื่อคุณภาพชีวิตวัยเกษียณอายุ. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(5), 353-356.

สุธีรา พิงส์สวัสดิ์, สหสวารัช รังรองทอง, และศิลา เต็มศิริฤกษ์กุล. (2565). การแนะนำโภชนาการอาหารสำหรับผู้สูงอายุด้วยโปรแกรมประยุกต์บนมือถือ. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*, 8(2), 19-32.

สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสาวภาคย์ ตีวาจา. (2529). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการท างานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของสำนักงานประกันสังคม* (การศึกษาระดับปริญญาโทบริหารบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

แสวง รัตนมงคลมาศ. (2014). *เทคนิควิธีการใช้แนวคิดทฤษฎีในการเลือกกำหนดปัญหาและสมมติฐานในการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ :กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อรุณ กิจสมเจตน์. (2539). ก้าวไกลไปกับ สบร. *วารสารสถาบันพระบรมราชชนก*, 1(5), 4.

อำพล สิงห์โกวินท์. (2537). *บทความการประกันสังคมในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กองวิชาการและแผนงานสำนักงานประกันสังคม.

อุบลวรรณ ขุนทอง, และบุญธรรม ราชรักษา. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินกรณีศึกษาระบบการชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟน ด้วยเทคโนโลยี near field communication (NFC) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(32), 23-38.

อุษณา ภัทรมนตี่, และวรพรรณ เรืองพกา. (2551). *การทดสอบความสามารถการใช้งานใน*

การตรวจสอบภายใน: กรณีศึกษาการทดสอบโปรแกรมระบบบริหารงานโครงการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เออาร์ไอพี. (2561). *บัตรประกันสังคมยุคดิจิทัล ผ่านแอปพลิเคชันบน ios และ android*. สืบค้น 1 มีนาคม 2565, จาก <https://www.ar.co.th/kp/th/367>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Amin, M., Rezaei, S., & Abolghasemi, M. (2014). User satisfaction with mobile websites: The impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5, 258-274. <https://doi.org/10.1108/NBRI-01-2014-0005>
- Anderson, C. (Ed.). (2010). *Wired magazine (september 2010) the web is dead*. N.p.: Conde Nast.
- Atchley, R. C. (1991). *Social force and aging* (6th ed.). California: Wadworth Publishing Company.
- Afshan, S., & Sharif, A. (2016). Acceptance of mobile banking framework in Pakistan. *Telematics and Informatics*, 33(2), 370-387.
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. *Computers in Human Behavior*, 50, 418-430.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The efficient organization*. New York: Elsevier Scientific.
- Blessing, L., & Chakrabarti, A. (2009). *A design research methodology*. London: Springer-Verlag.
- Botsman, R. (2015). *Defining the sharing economy: What is collaborative consumption and what isn't?* fastcompany: Management. Retrived May 10, 2021, from <https://www.fastcompany.com/3046119/defining-the-sharing-economy-what-is-collaborative-consumption-and-what-isn>
- Certo, C. S. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Chen, J. V., Chen, Y., & Capistrano, E. P. S. (2013). Process quality and collaboration quality on b2b e-commerce. *Industrial Management & Data Systems*, 6,

908 -926.

- Cleland, D. I., & King, W. R. (1972). *Management: A systems approach*. New York: McGraw-Hill.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The delone and mclean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Dess, G. G., & Miller, A. (1993). *Strategic management*. Singapore: McGraw-Hill.
- Durongkavero, W. (2017). New methodology in the analysis of income inequality: A thai case study. *Thammasat Economic Journal*, 35(2), 23-38.
- Electronic Transactions Development Agency. (2020). *Survey of internet user behavior in 2020*. Retrieved May 10, 2021, from <https://www.etda.or.th/th/newsevents/pr-news/ETDA-released-IUB2020.aspx>
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute. (2022). *Situation of the Thai Older Persons 2021*. Nakhon Pathom: Institute for Population and Social Research, Mahidol University.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.
- Harrington, H. (1996). *James and james s. Harrington. High performance benchmarking - 20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.
- Hill, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. (2005). *Strategic management: Competitiveness and globalization (concepts and cases)*. USA: Thomson South-Western.
- Hobcraft, P. (2017). Improving the potential for innovation through design thinking. N.P.: *HYPE*.
- Kim, G. (2012). Augmented reality continuum concepts and reference model - part 1: Arc reference model (work item proposal). *ISO-IEC JTC 1 SC 24*, 18521-1, 280.
- Merton, R. K. (1940). 1940" bureaucratic structure and personality. *Social Forces*, 18, 560-568.
- Ooi, K.-B., & Tan, G. W.-H. (2016). Mobile technology acceptance model: An investigation

- using mobile users to explore smartphone credit card. *Expert Systems with Applications*, 59, 33-46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Petter, S., & Fruhling, A. (2011). Evaluating the success of an emergency response medical information system. *International journal of medical informatics*, 80(7), 480-489.
- Pitts, R. A., & Lei, D. N. (2000). *Strategic management: Building and sustaining competitive advantage* (2nd ed.). USA: South-Western Publishing.
- Relic, N. (2013). *Mobile appeal: Exploring the mobile landscape*. Retrieved October 5, 2020, from <https://blog.newrelic.com/2013/03/13/mobile-appeal-why-the-future-is-mobile/>
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Mcnanla Press Company.
- Salam, A. F., Iyer, L., Palvia, P., & Singh, R. (2005). *Trust in e-commerce*. United States: ACM Association for Computing Machinery.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2000). *Organization behavior* (7th ed.). New York: Von-Hoffman.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative behavior*. New York: The McMillen Company.
- Summerfield, C., & De Lange, F. P. (2014). Expectation in perceptual decision making: Neural and computational mechanisms. *Nature Reviews Neuroscience*, 15(11), 745-756.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). *Performance impact of mobile banking: Using the task-technology fit (TTF) approach*. Retrieved May 10, 2021, from <http://www.emeraldinsight.co>
- Thailand Consumer Barometer. (2016). *Google consumer barometer the internet in numbers 2012 -2016*. Retrived May 10, 2020, <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/th-th/>
- United Nations. (2019). *World population prospects, the 2019 revision: volume I: Comprehensive tables*. Retrieved May 10, 2021, from <https://www.un->

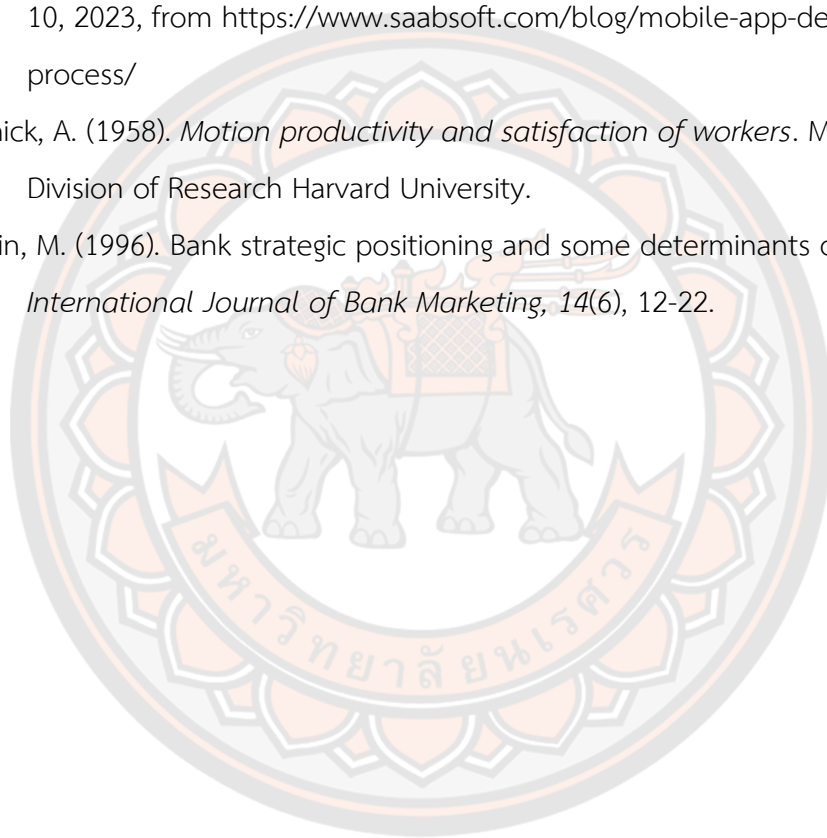
ilibrary.org/content/books/9789210046428

Wu, D., Chen, J.-S., Cheng, D.-R., Chen, H., Li, X., Ji, S.-M., . . . Wen, J.-Q. (2014). Recurrent proliferative glomerulonephritis with monoclonal igr deposits after a renal transplant which was insensitive to pulse therapy remitted by double filtration plasmapheresis. *Experimental and Clinical Transplantation: Official Journal of the Middle East Society for Organ Transplantation*, 13(5), 467-470.

SAAB soft Reach Beyond. (2022). *Mobile App Development Process*. Retrieved January 10, 2023, from <https://www.saabsoft.com/blog/mobile-app-development-process/>

Zaleanick, A. (1958). *Motion productivity and satisfaction of workers*. Massachusetts: Division of Research Harvard University.

Zineldin, M. (1996). Bank strategic positioning and some determinants of bank selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12-22.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยนครพนม

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

ก่อนการใช้งานแอปพลิเคชันกรณีชราภาพเพื่อได้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีชราภาพ
กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ/บำนาญ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ.....ปี

1.3 สถานภาพการสมรส

โสด สมรสและอยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ไม่ได้ศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป

1.6 ที่อยู่ปัจจุบัน

เขตเทศบาล นอกเขตเทศบาล จังหวัดอื่น ๆ (โปรด

ระบุ).....

1.7 ลักษณะที่อยู่อาศัย

บ้านพักส่วนตัว บ้านเช่า/ห้องเช่า

บ้านที่รัฐบาลจัดสรรให้ อื่น ๆ (โปรด

ระบุ).....

1.8 ลักษณะของการได้รับสิทธิประโยชน์

กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ¹ (จ่ายเงินสมทบ 12 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 180 เดือน)

กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ (จ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน)

กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ² (จ่ายเงินสมทบ 180 เดือน)

กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ (จ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน)

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

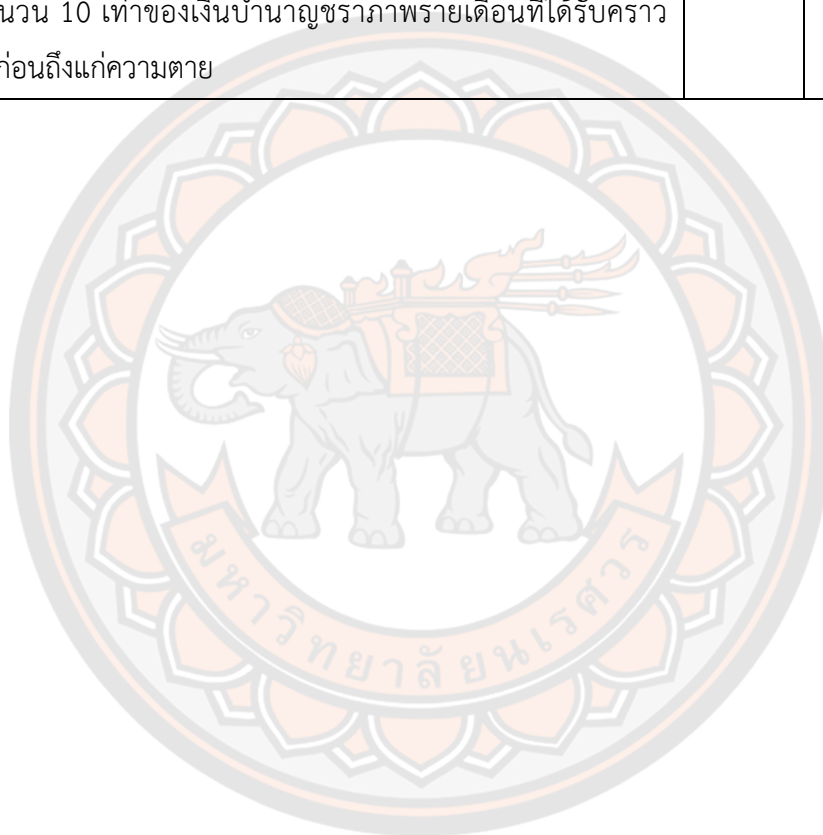
¹ อายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ สมทบไม่เกิน 180 เดือน (15 ปี)

² อายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ สมทบตั้งแต่ 180 เดือน (15 ปี) ขึ้นไป

2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากประกันสังคม กรณีชราภาพ

รายการ	ระดับการรับรู้		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
2.1 หากคิดในอัตราสูงสุด คือ ถูกหักเดือนละ 750 บาท เงินจำนวนนี้ ถูกเก็บเป็นเงินออมชราภาพ 450 บาท			
2.2 การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน ไม่ว่าจะระยะเวลา 180 เดือนติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม			
2.3 การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง			
2.4 ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง			
2.5 ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราบำนาญชราภาพตามข้อ 2.4 ขึ้นอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบทุก 12 เดือน			
2.6 การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำเหน็จชราภาพ ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน			
2.7 การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำเหน็จชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตาย และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง			
2.8 กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพมีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ			
2.9 กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ มีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายเงินสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชรา			

รายการ	ระดับการรับรู้		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
ภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่สำนักงานประกันสังคม ประกาศ			
2.10 กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำเหน็จชรา ภาพจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราว สุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย			



ส่วนที่ 3 ด้านความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันบําเหน็จหรือบํานาญ (เลือกค่าตอบเพียง1ข้อ)

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมายถูก ลงในช่องว่าง ของแต่ละข้อที่เป็นข้อความที่เป็นจริงมากที่สุดเกณฑ์การให้คะแนนการตัดสินใจความต้องการให้แอปพลิเคชันบําเหน็จ หรือบํานาญเกิดขึ้น

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1= น้อยที่สุด

ความต้องการที่อยากให้แอปพลิเคชันบําเหน็จ หรือบํานาญเกิดขึ้น	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน					
1.2 ฟังก์ชันการใช้งานทันสมัยและรวดเร็ว					
1.3 การมีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องและแม่นยำ					
1.4 รูปแบบของแอปพลิเคชันตัวอักษรใหญ่เห็นชัดเจนเหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ					
1.5 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบง่ายและสะดวก					
2. ด้านกระบวนการบริการ					
2.1 ท่านสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ตโฟนได้ทุกระบบ เช่น IOS และ Android					
2.2 ท่านสามารถใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลได้ด้วยตนเอง					
2.3 แอปพลิเคชันสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปีได้ด้วยตนเองเพื่อให้ใช้สิทธิพยาบาลได้รวดเร็ว					
2.4 รูปแบบใหม่ของแอปพลิเคชัน ทำให้ได้รับรู้ข้อมูลเงินบําเหน็จและบํานาญ และอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต					
2.5 บริการออนไลน์แอปพลิเคชันกรณีชราภาพบนสมาร์ตโฟนทันสมัยต่อโลกยุคดิจิทัล					

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบ่าเหน็จหรือบ่านาญที่ได้รับ (เลือกคำตอบเพียง 1 ข้อ)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่าง [] ให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวข้องกับท่านดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1= น้อยที่สุด

พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบ่าเหน็จหรือบ่านาญที่ได้รับ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. วัตถุประสงค์ของการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านทางออนไลน์					
1.1 ต้องการความมั่นใจว่าข้อมูลเงินออมถูกต้อง					
1.2 ต้องการความสะดวกสบายในการใช้งาน					
1.3 ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและรวดเร็ว					
1.4 ต้องการลดการเดินทาง ลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส					
2. รูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันตนของท่าน					
2.1 ทราบข้อมูลจากสถานประกอบการ/หน่วยงานที่ท่านทำงาน					
2.2 ทราบข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคม (เช่น การติดต่อที่หน่วยงานโดยตรงหรือด้วยการโทรศัพท์สอบถาม)					
2.3 ทราบข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน					
2.4 ทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line , เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม					
2.5 ทราบข้อมูลจาก App sso connect สำนักงานประกันสังคม					
2.6 ทราบข้อมูลจาก App sso pension					
3. ข้อมูลประกันสังคมในรูปแบบใดที่ท่านสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด					
3.1 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์					

พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบ่าเหน็จ หรือบ่านาญที่ได้รับ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
3.2 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสาร เล่มคู่มือ					
3.3 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line ,เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม					
3.4 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากสายด่วนประกันสังคม 1506					
3.5 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจาก App sso connect					

แบบสอบถาม

หลังการใช้งานแอปพลิเคชันกรณีชราภาพเพื่อได้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีชราภาพ
กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ/บำนาญ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ.....ปี

1.3 สถานภาพการสมรส

โสด สมรสและอยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ไม่ได้ศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป

1.6 ที่อยู่ปัจจุบัน

เขตเทศบาล นอกเขตเทศบาล จังหวัดอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.7 ลักษณะที่อยู่อาศัย

บ้านพักส่วนตัว บ้านเช่า/ห้องเช่า

บ้านที่รัฐบาลจัดสรรให้ อื่น ๆ (โปรด

ระบุ).....

1.8 ลักษณะของการได้รับสิทธิประโยชน์

กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ³ (จ่ายเงินสมทบ 12 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 180 เดือน)

กลุ่มผู้ได้รับบำเหน็จ (จ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน)

กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ⁴ (จ่ายเงินสมทบ 180 เดือน)

กลุ่มผู้ได้รับบำนาญ (จ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน)

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

³ อายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ สมทบไม่เกิน 180 เดือน (15 ปี)

⁴ อายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ สมทบตั้งแต่ 180 เดือน (15 ปี) ขึ้นไป

2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากประกันสังคม กรณีชราภาพ

รายการ	ระดับการรับรู้		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
2.1 หากคิดในอัตราสูงสุด คือ ถูกหักเดือนละ 750 บาท เงินจำนวนนี้ ถูกเก็บเป็นเงินออมชราภาพ 450 บาท			
2.2 การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน ไม่ว่าจะระยะเวลา 180 เดือนติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม			
2.3 การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง			
2.4 ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง			
2.5 ประโยชน์ทดแทนกรณีบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบเกิน 180 เดือน ให้ปรับเพิ่มอัตราบำนาญชราภาพตามข้อ 2.4 ขึ้นอีกในอัตราร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบทุก 12 เดือน			
2.6 การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำเหน็จชราภาพ ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน			
2.7 การเกิดสิทธิประโยชน์กรณีบำเหน็จชราภาพ ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตาย และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง			
2.8 กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพมีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายเงิน			

รายการ	ระดับการรับรู้		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
สมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ			
2.9 กรณีที่มีการจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพ มีจำนวนเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายเงินสมทบ เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศ			
2.10 กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือน นับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพให้จ่ายเงินบำเหน็จชราภาพจำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย			

¹ อายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ สมทบไม่เกิน 180 เดือน (15 ปี)

¹ อายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ สมทบตั้งแต่ 180 เดือน (15 ปี) ขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานจากแอปพลิเคชันบําเหน็จหรือบํานาญที่ได้รับ (เลือกคำตอบเพียง1ข้อ)

ค่าชี้แจงโปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่าง [] ของแต่ละข้อที่เป็นข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนการตัดสินใจใช้งานจากแอปพลิเคชันบําเหน็จ หรือบํานาญที่ได้รับ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1= น้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อการใช้งานจากแอปพลิเคชันบําเหน็จหรือบํานาญที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน					
1.2 ฟังก์ชันการใช้งานทันสมัยและรวดเร็ว					
1.3 การมีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องและแม่นยำ					
1.4 รูปแบบของแอปพลิเคชันตัวอักษรใหญ่เห็นชัดเจนเหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ					
1.5 ท่านได้รับข้อมูลของท่านหลากหลาย เช่น การเลือกสถานพยาบาลประจำปี, วงเงินคงเหลือสิทธิทันตกรรม และการออมเงินของท่าน					
1.6 ท่านเข้าใจวิธีการคำนวณเงินออมที่ท่านได้รับผ่านแอปพลิเคชัน					
2. ด้านกระบวนการบริการ					
2.1 ท่านสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ตโฟนได้ทุกระบบ เช่น IOS และ Android					
2.2 ท่านสามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
2.3 แอปพลิเคชันสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปีได้ด้วยตนเองเพื่อให้ใช้สิทธิพยาบาลได้รวดเร็ว					

ความพึงพอใจต่อการใช้งานจากแอปพลิเคชันบ่าเหน็จ หรือบ่านาญที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
2.4 รูปแบบใหม่ของแอปพลิเคชัน ทำให้ได้รับรู้ข้อมูลเงิน บ่าเหน็จและบ่านาญ และอำนวยความสะดวกในการ ดำรงชีวิต					
2.5 บริการออนไลน์แอปพลิเคชันกรณีชราภาพบน สมาร์ตโฟนทันสมัยต่อโลกยุคดิจิทัล					



ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำเหน็จหรือบำนาญที่ได้รับ (เลือกคำตอบเพียง 1 ข้อ)

ค่าชี้แจง โปรตใส่เครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่าง [] ให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวข้องกับท่านดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1= น้อยที่สุด

พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำเหน็จหรือบำนาญที่ได้รับ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. วัตถุประสงค์ของการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านทางออนไลน์					
1.1 ต้องการความมั่นใจว่าข้อมูลเงินออมถูกต้อง					
1.2 ต้องการความสะดวกสบายในการใช้งาน					
1.3 ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและรวดเร็ว					
1.4 ต้องการลดการเดินทาง ลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส					
2. รูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันตนของท่าน					
2.1 ทราบข้อมูลจากสถานประกอบการ/หน่วยงานที่ท่านทำงาน					
2.2 ทราบข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคม(เช่น การติดต่อที่หน่วยงานโดยตรงหรือด้วยการโทรศัพท์สอบถาม)					
2.3 ทราบข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน					
2.4 ทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line, เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม					
2.5 ทราบข้อมูลจาก App sso connect สำนักงานประกันสังคม					
2.6 ทราบข้อมูลจาก App sso pension					
3. ข้อมูลประกันสังคมในรูปแบบใดที่ท่านสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด					
3.1 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์					

พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบําเหน็จ หรือบำนาญที่ได้รับ	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
3.2 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากประชาสัมพันธ์ผ่าน เอกสาร เล่มคู่มือ					
3.3 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line					
3.4 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากสายด่วน ประกันสังคม 1506					
3.5 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจาก App sso connect					

ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC) กับนิยามตัวแปร สำหรับ
ผู้ทรงคุณวุฒิ

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC) กับนิยามตัวแปร แบบสอบถามก่อนทดลองใช้
แอปพลิเคชัน เรื่องความต้องการที่อยากให้แอปพลิเคชันบำเหน็จ หรือบำนาญเกิดขึ้น

ข้อคำถาม	คะแนนความสอดคล้องของข้อ คำถามกับนิยามของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC
1.ด้านผลิตภัณฑ์				
1.1 การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	1.00	1.00	1.00	1.00
1.2 ฟังก์ชันการใช้งานทันสมัยและรวดเร็ว	1.00	1.00	1.00	1.00
1.3 การมีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่มีความถูกต้อง และแม่นยำ	1.00	1.00	1.00	1.00
1.4 รูปแบบของแอปพลิเคชันตัวอักษรใหญ่เห็นชัดเจน เหมาะสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ	1.00	1.00	1.00	1.00
1.5 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบง่ายและสะดวก	1.00	0.00	1.00	0.67
2. ด้านกระบวนการบริการ				
2.1 ท่านสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ตโฟนได้ ทุกระบบ เช่น IOS และ Android	1.00	1.00	0.00	0.67
2.2 ท่านสามารถใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูล ได้ด้วยตนเอง	1.00	1.00	1.00	1.00
2.3 แอปพลิเคชันสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปีได้ ด้วยตนเองเพื่อให้ใช้สิทธิพยาบาลได้รวดเร็ว	1.00	1.00	0.00	0.67
2.4 รูปแบบใหม่ของแอปพลิเคชัน ทำให้ได้รับรู้ข้อมูลเงิน บำเหน็จและบำนาญ และอำนวยความสะดวกในการ ดำรงชีวิต	1.00	1.00	1.00	1.00
2.5 บริการออนไลน์แอปพลิเคชันกรณีชราภาพบนสมาร์ต โฟนทันสมัยต่อโลกยุคดิจิทัล	1.00	1.00	1.00	1.00

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC) กับนิยามตัวแปร แบบสอบถามก่อนทดลองใช้
แอปพลิเคชัน เรื่องพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำเหน็จหรือบำนาญที่ได้รับ

ข้อคำถาม	คะแนนความสอดคล้องของข้อ คำถามกับนิยามของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC
1. วัตถุประสงค์ของการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านทางออนไลน์				
1.1 ต้องการความมั่นใจว่าข้อมูลเงินออมถูกต้อง	1.00	1.00	1.00	1.00
1.2 ต้องการความสะดวกสบายในการใช้งาน	1.00	1.00	1.00	1.00
1.3 ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและรวดเร็ว	1.00	1.00	1.00	1.00
1.4 ต้องการลดการเดินทาง ลดการแพร่ระบาดของเชื้อ ไวรัส	1.00	1.00	1.00	1.00
2. รูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันตนของท่าน				
2.1 ทราบข้อมูลจากสถานประกอบการ/หน่วยงานที่ท่าน ทำงาน	1.00	1.00	1.00	1.00
2.2 ทราบข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคม (เช่น การ ติดต่อที่หน่วยงานโดยตรงหรือด้วยการโทรศัพท์สอบถาม)	1.00	1.00	1.00	1.00
2.3 ทราบข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน	1.00	1.00	1.00	1.00
2.4 ทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line , เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	1.00	1.00	1.00	1.00
2.5 ทราบข้อมูลจาก App sso connect สำนักงาน ประกันสังคม	1.00	1.00	1.00	1.00
2.6 ทราบข้อมูลจาก App sso pension	1.00	1.00	1.00	1.00
3. ข้อมูลประกันสังคมในรูปแบบใดที่ท่านสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด				
3.1 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อโทรทัศน์	1.00	1.00	0.00	0.67
3.2 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากประชาสัมพันธ์ผ่าน เอกสาร เล่มคู่มือ	1.00	1.00	0.00	0.67
3.3 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line , เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	1.00	1.00	0.00	0.67

ข้อคำถาม	คะแนนความสอดคล้องของข้อ คำถามกับนิยามของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC
3.4 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากสายด่วน ประกันสังคม 1506	1.00	1.00	0.00	0.67
3.5 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจาก App sso connect	1.00	1.00	1.00	1.00



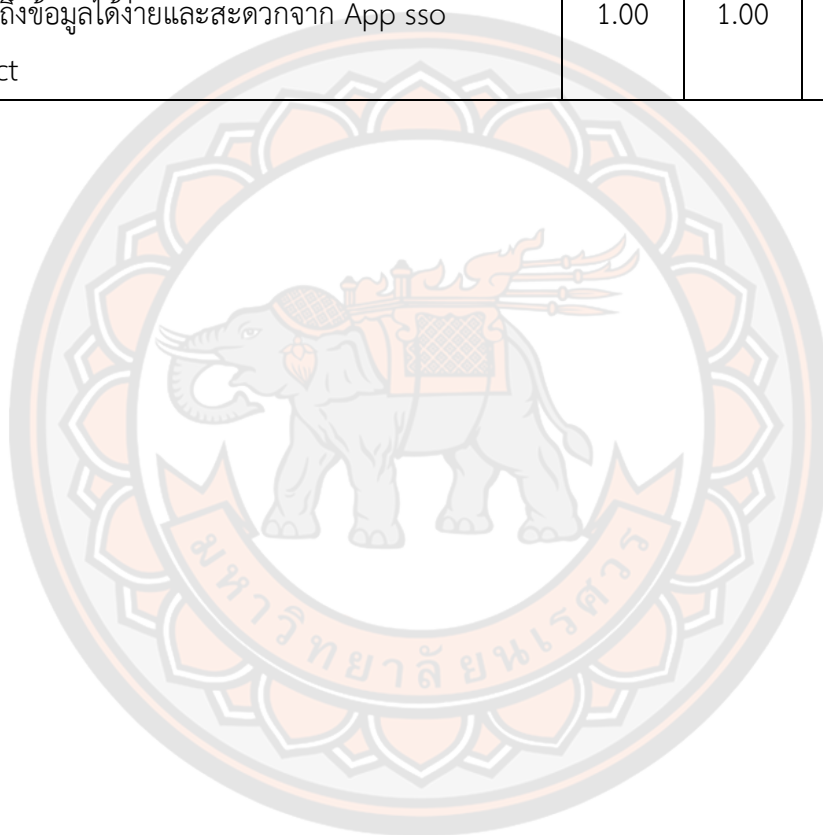
ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนด (IOC) กับนิยามตัวแปร แบบสอบถามหลังทดลองใช้
แอปพลิเคชัน เรื่องความต้องการที่อยากให้แอปพลิเคชันบำเหน็จ หรือบำนาญเกิดขึ้น

ข้อกำหนด	คะแนนความสอดคล้องของข้อกำหนดกับนิยามของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC
1.ด้านผลิตภัณฑ์				
1.1 การใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	1.00	1.00	1.00	1.00
1.2 ฟังก์ชันการใช้งานทันสมัยและรวดเร็ว	1.00	1.00	1.00	1.00
1.3 การมีมาตรฐานของระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องและแม่นยำ	1.00	1.00	1.00	1.00
1.4 รูปแบบของแอปพลิเคชันตัวอักษรใหญ่เห็นชัดเจนเหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ	1.00	1.00	1.00	1.00
1.5 ท่านได้รับข้อมูลของท่านหลากหลาย เช่น การเลือกสถานพยาบาลประจำปี , วงเงินคงเหลือสิทธิทันตกรรม และการออมเงินของท่าน	1.00	1.00	1.00	1.00
1.6 ท่านเข้าใจวิธีการคำนวณเงินออมที่ท่านได้รับผ่านแอปพลิเคชัน	1.00	1.00	1.00	1.00
2. ด้านกระบวนการบริการ				
2.1 ท่านสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ตโฟนได้ทุกระบบ เช่น IOS และ Android	1.00	1.00	0.00	0.67
2.2 ท่านสามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1.00	1.00	1.00	1.00
2.3 แอปพลิเคชันสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปีได้ด้วยตนเองเพื่อให้ใช้สิทธิพยาบาลได้รวดเร็ว	1.00	1.00	0.00	0.67
2.4 รูปแบบใหม่ของแอปพลิเคชัน ทำให้ได้รับรู้ข้อมูลเงินบำเหน็จและบำนาญ และอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต	1.00	1.00	1.00	1.00
2.5 บริการออนไลน์แอปพลิเคชันกรณีชราภาพบนสมาร์ตโฟนทันสมัยต่อโลกยุคดิจิทัล	1.00	1.00	1.00	1.00

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC) กับนิยามตัวแปร แบบสอบถามหลังทดลองใช้แอปพลิเคชัน เรื่องพฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันบำเหน็จหรือบำนาญที่ได้รับ

ข้อคำถาม	คะแนนความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC
1. วัตถุประสงค์ของการใช้งานแอปพลิเคชันผ่านทางออนไลน์				
1.1 ต้องการความมั่นใจว่าข้อมูลเงินออมถูกต้อง	1.00	1.00	1.00	1.00
1.2 ต้องการความสะดวกสบายในการใช้งาน	1.00	1.00	1.00	1.00
1.3 ต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและรวดเร็ว	1.00	1.00	1.00	1.00
1.4 ต้องการลดการเดินทาง ลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส	1.00	1.00	1.00	1.00
2. รูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันตนของท่าน				
2.1 ทราบข้อมูลจากสถานประกอบการ/หน่วยงานที่ท่านทำงาน	1.00	1.00	1.00	1.00
2.2 ทราบข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคม (เช่น การติดต่อที่หน่วยงานโดยตรงหรือด้วยการโทรศัพท์สอบถาม)	1.00	1.00	1.00	1.00
2.3 ทราบข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน	1.00	1.00	1.00	1.00
2.4 ทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line , เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	1.00	1.00	1.00	1.00
2.5 ทราบข้อมูลจาก App sso connect สำนักงานประกันสังคม	1.00	1.00	1.00	1.00
2.6 ทราบข้อมูลจาก App sso pension	1.00	1.00	1.00	1.00
3. ข้อมูลประกันสังคมในรูปแบบใดที่ท่านสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด				
3.1 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์	1.00	1.00	0.00	0.67
3.2 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสาร เล่มคู่มือ	1.00	1.00	0.00	0.67

ข้อคำถาม	คะแนนความสอดคล้องของข้อ คำถามกับนิยามของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC
3.3 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากผ่านสื่อออนไลน์ Facebook , Line ,เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	1.00	1.00	0.00	0.67
3.4 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากสายด่วน ประกันสังคม 1506	1.00	1.00	0.00	0.67
3.5 เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจาก App sso connect	1.00	1.00	1.00	1.00



ภาคผนวก ค การรับทราบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองการวิจัยและนวัตกรรม งานจัดการมาตรฐานและเครือข่าย โทร. 8721

ที่ อว 0603.01.13(1)/NU-IRB 2943 วันที่ 25 พฤศจิกายน 2565

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณารายงานสรุปผลการวิจัยที่ผ่านการรับรอง

เรียน นางสาวภัทรานิษฐ์ แดงรัมย์

สังกัด: คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร

อ้างถึง บันทึกข้อความเลขที่ ศธ 0527.20.01(8)/2003 ลงวันที่ 07 พฤศจิกายน 2565 เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการวิจัยที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของโครงการเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลการออมเงินกรณีชราภาพของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคม หมายเลขโครงการวิจัย P2-0197/2565 มาที่คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อขอรับการพิจารณา นั้น

ในการนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 11/2565 วันพฤหัสบดีที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ได้พิจารณารายงานดังกล่าวแล้วและได้มีมติ รับรอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนาวัลย์ ดาดี)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร