

บทความวิจัย

ชนิดของสื่อที่ส่งผลให้ผู้ประกันตนตัดสินใจใช้และยอมรับการใช้

บริการ e-Self Service กรณีคลอดบุตรของสำนักงาน

ประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ

ชัชฎาภูมิ บุญเทพ¹

Received 7 August 2024

Revises 24 September 2024

Accepted 28 September 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาชนิดของสื่อที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ ใช้สื่อสารกับผู้ประกันตนให้ตัดสินใจใช้ e-Self Service สำหรับยื่นขอรับประโยชน์ ในกรณีคลอดบุตร 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง จากเจ้าหน้าที่ส่วนงานสิทธิประโยชน์สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางพลี จำนวน 8 คน ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นผู้ประกันตนที่มีความมั่นใจจากติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมทางสื่อออนไลน์ และศึกษารายละเอียดสิทธิประโยชน์ผ่านสื่อไม่สอบถามจากเจ้าหน้าที่ และ

¹ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางพลี e-mail: ninephum177@gmail.com



สุดท้ายตัดสินใจใช้และยอมรับผลการใช้บริการ e-Self Service ระหว่างวันที่ 4-10 กรกฎาคม 2567 สถานที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางพลี ผลงานวิจัย พบว่า 1) ผู้ประกันตนตัดสินใจใช้บริการ e-Self Service จาก Facebook สำนักงานประกันสังคม 2) ความคิดเห็นต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร มีสะดวรรวดเร็วประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อยังสำนักงานลดปริมาณเอกสารประหยัดทรัพยากรกระดาษไม่ต้องถ่ายเอกสารหรือทำสำเนา 3) ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร ได้แก่ ผู้ประกันตนเข้าระบบไม่ได้ ลืมรหัสผ่านลืมเบอร์โทรศัพท์เพื่อรีเซตรหัสผ่าน ไม่มีการแจ้งเตือนในการยื่นเรื่องหรือติดตามขั้นตอนการดำเนินการผู้ประกันตนไม่ทราบว่าสามารถยื่นผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตรได้ เอกสารที่แนบในระบบไม่ชัดเจนหรือไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่แน่ใจ ไม่สามารถโทรหา ไม่มีอินเทอร์เน็ต และเกิดความยุ่งยากต่อชาวต่างชาติหรือต่างด้าวเนื่องจากระบบมีแต่ภาษาไทยตามลำดับ

คำสำคัญ: e-Service, e-Self Service, สำนักงานประกันสังคม,
กรณีคลอดบุตร, ชนิดของสื่อ



TYPES OF MEDIA THAT CAUSE INSURED PERSONS TO DECIDE TO USE AND RESULTS FROM USING THE E- SELF SERVICE IN CASE OF CHILDBIRTH OF THE SOCIAL SECURITY OFFICE SAMUT PRAKAN PROVINCE

Chatcharaphum Boonthep¹

Abstract

This research aims to 1) study the types of media used by the Social Security Office in Samut Prakan Province to communicate with insured persons to decide to use e-Self Service for applying for benefits in the case of childbirth. 2) study the opinions of insured persons on using the service via the Social Security Office e-Self Service system in the case of childbirth. 3) study the problems and obstacles of insured persons on using the service via the Social Security Office e-Self Service system in the case of childbirth. This research is a qualitative research by conducting in-depth interviews with specific key informants from the staff of the Benefits Section, Samut Prakan Provincial Social Security Office, Bang Phli Branch, 8 people who are insured persons who are confident from contacting the Social Security Office via online media and studying the details of the benefits via media without asking the staff. Finally, they decide

¹ Saraburi Provincial Social Security Office, Bang Phli Branch, e-mail: ninephum177@gmail.com



to use and accept the results of using the e-Self Service between July 4-10, 2024 at the Samut Prakan Provincial Social Security Office, Bang Phli Branch. The research results found that 1) insured persons decide to use the e-Self Service from the Social Security Office Facebook. 2) Opinions on using the service via the Social Security Office e-Self Service system in the case of childbirth are convenient, fast, save time and expenses from traveling to contact the office. Reduce the amount of documents, save paper resources, no need to photocopy or make copies. 3) Problems and obstacles to using the service through the Social Security Office e-Self Service system in the case of childbirth include: the insured person cannot log in to the system, forgets the password, forgets the phone number to reset the password, no notification for filing or following up on the process, the insured person does not know that they can file through the Social Security Office e-Self Service system in the case of childbirth, the attached documents in the system are unclear or incorrect, do not know how to do it, do not have a smartphone, do not have internet, and it is difficult for foreigners or aliens because the system is only in Thai, respectively.

Keywords: e-Service, e-Self Service, Social Security Office, Maternity Case, Media Type

บทนำ

จากยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และ สังคม แห่งชาติ (National Economic and Social Development Board and National Social Development Board, 2009) ยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐโดย ส่วนราชการถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศผ่านการดำเนินนโยบายให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิด รวมทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดพอใจสูงสุด โดยส่วนราชการต้องมีความทันสมัยและพร้อมจะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าโดยตรงกับนโยบายรัฐบาลที่ประกาศนโยบาย Thailand 4.0 ที่ปรับการติดต่อสื่อสารเป็นระบบออนไลน์

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยกองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีนโยบายยกระดับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมผ่าน E-Service ผ่านระบบ E-Claim มาใช้ในการรับจ่ายเงิน อำนาจความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ภายใต้หลักประกันสังคมเด่น Best E-Service ประกันสังคมยุคใหม่ สร้างความมั่นคงเพิ่มความมั่นคง (Office of Strategy and Planning, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Labor, 2023)

พิชญธิดา คงคา (Kongkha, 2023) ได้วิจัยเรื่องการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงาน



สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า กระบวนการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานโดยผู้ว่างงานสามารถขึ้นทะเบียนว่างงานและรายงานตัวผ่านระบบดังกล่าวได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟนลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการ

สำหรับสำนักงานประกันสังคมได้มีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แก่ผู้ประกันตนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2566 เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ประกันตนสามารถยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตรด้วยตนเอง ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ภายใต้ชื่อระบบ e-Self Service เพื่อเป็นช่องทางในการยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยเอกสาร ณ สำนักงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็น รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนที่ใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร นับตั้งแต่เริ่มนำระบบเข้ามาให้บริการแก่ผู้ประกันตน ซึ่งยังไม่พบว่ามีภาระการเก็บข้อมูลในเรื่องนี้มาก่อน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาชนิดของสื่อที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ ใช้สื่อสารกับผู้ประกันตนให้ตัดสินใจใช้ e-Self Service สำหรับยื่นขอรับประโยชน์ ในกรณีคลอดบุตร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร



3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบชนิดของสื่อที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ ใช้สื่อสารกับผู้ประกันตนให้ตัดสินใจใช้ e-Self Service สำหรับยื่นขอรับประโยชน์ ในกรณีคลอดบุตร
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนานโยบายการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
3. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนต่อขั้นตอนการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม

วรรณกรรม

ชนิดของสื่อ ประกอบด้วย 7 ประเภท ได้แก่

1. สื่อดั้งเดิม (Traditional Media) หมายถึง สื่อมวลชนที่มีมาแต่ดั้งเดิม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อโทรทัศน์ และสื่อภาพยนตร์ เป็นต้น (Williams, 2020)
2. สื่อกระแสหลัก (Mainstream Media) หมายถึง สื่อมวลชนที่พิจารณาจากความเป็นเจ้าของสื่อ นั้น ๆ (Ownership) อันมีเป้าหมายทางธุรกิจเน้นผลกำไร เป็นองค์กรเชิงพาณิชย์ (Smith, 2015)



3. สื่อเก่า (Old Media) หมายถึง สื่อที่มีมาแต่เดิมในลักษณะเดียวกันกับสื่อดั้งเดิม (Davis, 2018)

4. สื่อใหม่ (New Media) หมายถึง สื่อมวลชนที่เกิดขึ้นใหม่ เกิดจากการหลอมรวมเทคโนโลยีการสื่อสารภายใต้พัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารและภาษาระบบตัวเลข (Digital Language) กล่าวคือ เทคโนโลยีการสื่อสาร 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) เทคโนโลยีด้านการพิมพ์ (Printing Technology) 2) เทคโนโลยีการแพร่ภาพและกระจายเสียง (Broadcast Technology) และ 3) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ (Information and Communication Technology) เช่น หนังสือพิมพ์ออนไลน์ โปรแกรม CHAT: MSN, ICQ, Perch, Skype รวมถึงเครือข่ายสังคม (Social Media Network) เช่น Hi5, Facebook, Multiply, Twitter, Camfrog, Web Board, Website, นักข่าวมือถือ “โมโจ” (Mobile Journalist), MMS, SMS, E-Magazine, E-book, Blog, นักข่าว พลเมือง (Citizen Reporter), ปัจจัยเร่งให้เกิดสื่อใหม่ ได้แก่ ความแพร่หลายของอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสื่อ (Convergence) (Johnson, 2018)

5. สื่อออนไลน์ (Online Media) หมายถึง สื่อที่เป็นสื่อทางเลือก สื่อเสริม หรือสื่อใหม่ เข้าถึงได้ตลอดเวลา โต้ตอบกับผู้รับสารได้ในทันที จัดเก็บสารสนเทศไว้ได้โดยง่าย เช่น เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) แอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) บริการส่งข้อความสั้น (SMS) บริการส่งข้อความสื่อผสม (MMS) เน้นความสดใหม่ของข่าว เน้นข่าวเชิงลึก (ข่าวเชิงสืบสวน) เน้นความมีส่วนร่วมของผู้อ่านผ่านกระดานข่าว (Web Board) เน้นส่วนร่วมโดยสร้างพื้นที่ส่วนตัว



หรือ Blog เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานข่าวที่เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ (Harris, 2020)

6. สื่อดิจิทัล (Digital Media) หมายถึง สื่อที่อาศัยระบบคอมพิวเตอร์เป็นช่องทางในการสื่อสาร คำว่า “ดิจิทัล” เป็นคำศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน แต่เกิดขึ้นภายหลังคำว่า “ดิจิทัล” ที่ใช้ในสื่อมวลชนอย่างแพร่หลายอยู่ก่อน โดยบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ทำสื่อโฆษณาเผยแพร่ในสื่อ จนคนไทยคุ้นเคยมากกว่าคำว่า “ดิจิทัล” (Thompson, 2017)

7. สื่ออินเทอร์เน็ต (Internet Media) หมายถึง สื่อที่อาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการสื่อสารโดยเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายใยแมงมุม เชื่อมโยงกันได้โดยใช้การสื่อสารมวลชนแบบใช้สายและไร้สาย เป็นทั้งสื่อบุคคล (Inter-Personal Communication) และสื่อมวลชน (Mass Communication) ไร้พรมแดน สื่อสารแบบสองทาง (Interactive) และสื่อผสม (Multimedia) (Roberts, 2018)

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

Ghonh and Antony (2003) ได้ให้คำนิยามความแตกต่างระหว่างการบริการแบบดั้งเดิม และการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ว่าในการให้บริการแบบดั้งเดิมนั้นผู้ใช้บริการและพนักงานยังต้องพบเจอและมีส่วนร่วมในการบริการแต่ในการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) พนักงานมีส่วนร่วมบนอินเทอร์เน็ต เฟซบุ๊ก บนอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ การบริการแบบดั้งเดิมลูกค้าสามารถสัมผัสประสบการณ์การบริการโดยใช้ความรู้สึกของพวกเขาทันที แต่การบริการแบบดั้งเดิมถูกจำกัดโดยระยะทางและเวลาทำการ ในทางกลับกันการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ไม่มีข้อจำกัดเหล่านี้



แนวคิดการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) นั้น ถูกใช้มากขึ้น ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2000 การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) จะอยู่บน อินเทอร์เน็ตที่รวมไปถึงเว็บไซต์ อุปกรณ์มือถือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการ ให้บริการได้จากอินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือที่อื่น ๆ (Carol & Joe, 2009) และวิไลพร วงษ์อัยรา (Wongaiyara, 2020) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการยอมรับระบบ การใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) พบว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การประหยัดเวลา ระบบไม่ซับซ้อน ประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว มีอิทธิพลต่อ การยอมรับการใช้บริการการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (Royal Institute Dictionary, 1999) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ขอบใจ พอใจ ความพึงพอใจในการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ งานบริการที่ปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน และ Oliver (1999) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึก ที่แสดงถึงความยินดีหรือแสดงถึงความผิดหวัง ซึ่งเป็นผลจากที่ผู้บริโภคแต่ละคน เปรียบเทียบผลลัพธ์ หรือสิ่งที่คาดหวังจากการใช้งานบริการหรือสินค้านั้น ๆ โดยเทียบกับความคาดหวังของตนเอง



แนวคิดหลักการประกันสังคม กรณีคลอดบุตร

หลักการประกันสังคม

กองแผนงานและสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม (Office of Planning and Information, Social Security Office, 2007) การจัดเก็บเงินสมทบซึ่งเก็บจากนายจ้างและลูกจ้างโดยรัฐบาลร่วมสมทบเพิ่มเติมหรือใช้เงินสนับสนุนจากภาษีทั่วไปการเข้าร่วมเป็นแบบบังคับ โดยมีข้อยกเว้นน้อยมาก รายได้จากเงินสมทบเก็บรวบรวมในรูปกองทุนพิเศษซึ่งเพียงพอจะจ่ายประโยชน์ทดแทนและค่าใช้จ่ายในการบริหารเงินส่วนเกิน ไม่จำเป็นต้องนำไปลงทุนเพื่อให้เกิดดอกผล สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนจะเกิดโดยการจ่ายเงินทดแทนกรณีคลอดบุตร อัตราเงินสมทบและประโยชน์ทดแทนมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน

ประโยชน์

วัตถุประสงค์ของประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร ก็เพื่อคุ้มครองสุขภาพของมารดาและบุตร ให้ได้รับการรักษาพยาบาลเท่าที่จำเป็นและเพื่อให้คนงานหญิงแน่ใจว่าสามารถดูแลตนเองและบุตรในช่วงก่อนและหลังการคลอด อนุสัญญา ICL กำหนดให้ประโยชน์ทดแทนเป็นตัวเงินควรจะอยู่ในอัตราไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของรายได้ และจ่ายไม่ต่ำกว่า 12 สัปดาห์ของการหยุดงาน ซึ่งจำนวนนี้ไม่ควรต่ำกว่า 6 สัปดาห์หลังการคลอดบุตร และยังกำหนดการจ่ายประโยชน์ทดแทนเป็นตัวเงินจ่ายให้เพื่อการดูแลรักษาตัวในขณะนี้ และควรจะรับประกันว่าผู้เป็นมารดาจะได้กลับไปทำงานอีก พร้อมทั้งอนุญาตให้เธอได้เลี้ยงบุตรในช่วงการทำงาน มักจะพบเสมอว่าประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรจ่ายสูงกว่ากรณีเจ็บป่วย ร้อยละ 70-100 เนื่องจากการเกิดสิทธิก็มักจะกำหนดตามระยะเวลาของ



บริการทางการแพทย์ก่อนคลอดบุตรในบางโครงการจ่ายค่าคลอดบุตรเป็นเงิน
ก้อนเพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (Sodapadcha, Phosing, &
Kenaphoom, 2017)

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเกิดสิทธิ (Noiwong, 2016)

1. จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อน
เดือนคลอดบุตร

2. จ่ายค่าบริการทางการแพทย์เหมาจ่ายกรณีคลอดบุตรให้แก่
ผู้ประกันตนในอัตรา 15,000 บาทต่อการคลอดบุตรหนึ่งครั้ง

3. สำหรับผู้ประกันตนหญิงมีสิทธิรับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อ
การคลอดบุตรเหมาจ่ายในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นระยะเวลา 90
วันสำหรับการใช้สิทธิบุตรคนที่ 3 จะไม่ได้รับสิทธิเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อ
การคลอดบุตรเหมาจ่ายในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ยเป็นระยะเวลา 90
วัน กรณีสามีและภรรยาเป็นผู้ประกันตนทั้งคู่ให้ใช้สิทธิในการเบิกค่าคลอดบุตร
ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่จำกัดจำนวนบุตร/ ครั้ง

การพิจารณาส่งจ่าย

ส่งจ่ายโดยโอนเข้าบัญชีธนาคารตามบัญชีของผู้ขอรับประโยชน์
ทดแทน

เอกสารประกอบการยื่นคำขอประโยชน์ทดแทน กรณีคลอดบุตร

1. แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01
2. ผู้ประกันตนกรอกข้อความครบถ้วน พร้อมลงลายมือชื่อผู้ยื่นคำขอ
3. สำเนาสูติบัตรบุตร 1 ชุด (กรณีคลอดบุตรแฝดให้แนบสำเนาสูติบัตร
ของคู่แฝดด้วย)



4. สำหรับผู้ประกันตนชายให้แนบสำเนาทะเบียนสมรส กรณีไม่ได้จดทะเบียนสมรสให้แนบหนังสือรับรองของผู้ประกันตนกรณีไม่มีทะเบียนสมรส

5. สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชีของผู้ยื่นคำขอมิธนาคาร ดังนี้

- 5.1 พร้อมเพย์ที่ลงทะเบียนด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชน
- 5.2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 5.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- 5.4 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- 5.5 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 5.6 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- 5.7 ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)
- 5.8 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- 5.9 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ หากผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนไม่เห็นด้วยกับการส่งจ่ายประโยชน์ทดแทน สามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง

สถานที่ยื่นเรื่อง

1. ยื่นได้ที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขา ที่สะดวก (ยกเว้นสำนักงานใหญ่ในบริเวณกระทรวงสาธารณสุข)

2. ยื่นผ่านระบบบริการด้วยตนเองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) สำนักงานประกันสังคม



วิธีดำเนินการ

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จากเจ้าหน้าที่ส่วนงานสิทธิประโยชน์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางพลี จำนวน 8 คน (Morse, 1994) ด้วยสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลจากผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้ e-Self Service งานวิจัยนี้ จึงมุ่งเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มและปฏิบัติงานจริง รายการเรื่องและวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรของผู้ประกันตนผ่านระบบ e-Self Service ได้ครบถ้วน เป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว บันทึกข้อมูลนำมาสังเคราะห์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีคำถาม 3 ข้อ ดังนี้ 1) จากข้อมูลที่ท่านสอบถามจากผู้ประกันตน ผู้ประกันตนได้รับข่าวสาร และทำให้ตัดสินใจใช้ระบบ e-Self Service มาจากสื่อชนิดใด โดยเรียงจากสื่อที่มีบทบาทมากที่สุดไปน้อยที่สุด 2) ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคมกรณีคลอดบุตรอย่างไร 3) ผู้ประกันตนพบปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร ผ่านระบบอย่างไร คุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยทำการคำนวณค่าความเที่ยงตรง หรือ ค่า IOC ทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1.0 โดยผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย 5 คน ทำการให้คะแนน ข้อคำถามหากเห็นด้วยให้ +1 ไม่เห็นด้วยให้ -1 ไม่แสดงความเห็นให้ 0 จากนั้นนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมารวมกันแล้ว ÷ ด้วย 5 ออกมาเป็นค่าเฉลี่ย และการหาค่าความน่าเชื่อถือดำเนินการโดยเมื่อถอดเทปสัมภาษณ์จัดพิมพ์ ได้นำข้อความให้กับผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยัน หรือปรับแก้ไขอีกครั้ง ซึ่งเป็นการจัดทำคุณภาพ



ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ระหว่างวันที่ 4-10 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 สถานที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางพลี

ผลการวิจัย

ตามข้อคำถามที่ 1 จากข้อมูลที่ท่านสอบถามจากผู้ประกันตน ผู้ประกันตนได้รับข่าวสาร และทำให้ตัดสินใจใช้ระบบ e-Self Service มาจากสื่อชนิดใด โดยเรียงจากสื่อที่มีบทบาทมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนงานสิทธิประโยชน์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางพลี จำนวน 8 คน ที่ประมวลคำตอบมาจากการเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนที่ใช้บริการที่เจ้าหน้าที่คนนั้น ๆ ปฏิบัติจริงกับผู้ประกันตน

ตารางที่ 1 แสดงชนิดสื่อที่ผู้ประกันตนได้รับและทำให้ตัดสินใจเข้าร่วม (1 คนให้ความเห็นได้มากกว่า 1 ความเห็น)

ชนิดสื่อที่ผู้ประกันตนได้รับและทำให้ตัดสินใจเข้าร่วม	ความถี่	อันดับของความ คิดเห็นตรงกันที่ เจ้าหน้าที่ สอบถามจาก ผู้ประกันตน
1. Facebook ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ	8	1



ชนิดสื่อที่ผู้ประกันตนได้รับและทำให้ ตัดสินใจเข้าร่วม	ความถี่	อันดับของความ คิดเห็นตรงกันที่ เจ้าหน้าที่ สอบถามจาก ผู้ประกันตน
2. YouTube ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ	6	2
3. Line ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ประกันตนติดต่อ เข้ามาและเจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบคำถาม (สื่อผสมแบบใหม่ผสมแบบเก่า)	4	3
4. แอปพลิเคชัน SSO Plus ของสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ	3	4

จากตารางที่ 1 ชนิดสื่อที่ผู้ประกันตนได้รับและทำให้ตัดสินใจเข้าร่วม Facebook ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ เป็นอันดับ 1 YouTube ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ อันดับ 2 Line ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ประกันตนติดต่อเข้ามาและเจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบคำถาม (สื่อผสมแบบใหม่ผสมแบบเก่า) อันดับ 3 และ แอปพลิเคชัน SSO Plus ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ อันดับ 4



ตามข้อคำถามที่ 2 ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนงานสิทธิประโยชน์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางพลี จำนวน 8 คน ให้ความคิดเห็นต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการผ่านระบบ E-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร (1 คนให้ความเห็นได้มากกว่า 1 ความเห็น)

ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร	ความถี่	อันดับของ คะแนน
1. สำนักงานประกันสังคมมีความสะดวกรวดเร็ว	5	1
2. ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อยังสำนักงาน	4	2
3. ลดปริมาณเอกสาร และประหยัดทรัพยากรกระดาษ ไม่ต้องถ่ายเอกสารหรือทำสำเนา	3	3
4. ลดความแออัดในการติดต่อสำนักงาน	2	4
5. ก้าวทันสถานการณ์ในโลกปัจจุบัน	1	5
6. ยื่นเรื่องได้ทั่วประเทศ 24 ชั่วโมง ไม่ต้องมาติดต่อยังสำนักงาน	1	5
7. ตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของ	1	5



ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร	ความถี่	อันดับของ คะแนน
ประชาชน		
8. ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาทำงาน Back Office ได้มากขึ้น	1	5
9. ลดเวลาให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารให้ผู้ประกันตนเมื่อมายื่นเรื่อง ณ สำนักงาน	1	5

จากตารางที่ 2 ความคิดเห็นต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคมมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นอันดับ 1 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อยังสำนักงาน อันดับ 2 ลดปริมาณเอกสารและประหยัดทรัพยากรกระดาษไม่ต้องถ่ายเอกสารหรือทำสำเนา อันดับ 3 ลดความแออัดในการติดต่อสำนักงาน อันดับ 4 ก้าวทันสถานการณ์ในโลกปัจจุบัน ยื่นเรื่องได้ทั่วประเทศให้บริการได้ 24 ชั่วโมง ไม่ต้องมาติดต่อยังสำนักงาน ตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชน ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาทำงาน Back Office และลดเวลาให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารให้ผู้ประกันตนเมื่อมายื่นเรื่อง ณ สำนักงาน อันดับ 5

ตามข้อคำถามที่ 3 ผู้ประกันตนพบปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร ผ่านระบบอย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนงานสิทธิประโยชน์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางพลี จำนวน 8 คน ให้ความคิดเห็น



ต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร

ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานบริการผ่านระบบ E-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร	ความถี่	อันดับของคะแนน
1. การเข้าระบบไม่ได้ ลืมรหัสผ่าน ลืมเบอร์โทรศัพท์เพื่อรีเซตรหัสผ่าน	4	1
2. ไม่มีการแจ้งเตือนของการยื่นเรื่อง หรือติดตามขั้นตอนการดำเนินการ	3	2
3. ผู้ประกันตนไม่ทราบว่าสามารถยื่นผ่านระบบได้ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงว่ามีระบบ e-Self Service	3	2
4. เอกสารที่แนบในระบบไม่ชัดเจน หรือไม่ถูกต้อง	2	3
5. ทำไม่เป็น ไม่มีสมาร์ตโฟน ไม่มีอินเทอร์เน็ต	2	3
6. เกิดความยุ่งยากต่อชาวต่างชาติ หรือต่างด้าว เนื่องจากระบบมีแต่ภาษาไทย	2	3
7. ระบบมีความซับซ้อนมากเกินไป	1	4
8. ระบบไม่ได้แจ้งว่าไม่ได้กรอกข้อมูลส่วนไหน	1	4



จากตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร พบว่า การเข้าระบบไม่ได้ ลืมรหัสผ่าน ลืมเบอร์โทรศัพท์เพื่อรีเซตรหัสผ่าน เป็นอันดับ 1 ไม่มีการแจ้งเตือนของการยื่นเรื่องหรือติดตามขั้นตอนการดำเนินการ และผู้ประกันตนผู้ประกันตน ไม่ทราบว่าสามารถยื่นผ่านระบบได้ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงว่ามีระบบ e-Self Service อันดับ 2 เอกสารที่แนบในระบบไม่ชัดเจนหรือไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่เป็นไม่มีสมาร์ทโฟน ไม่มีอินเทอร์เน็ต และเกิดความยุ่งยากต่อชาวต่างชาติหรือต่างด้าวเนื่องจากระบบมีแต่ภาษาไทย อันดับ 3 มีความซับซ้อนของระบบมากเกินไป และระบบไม่แจ้งว่าไม่ได้กรอกข้อมูลในส่วนไหนบ้าง เป็นอันดับ 4

สรุป/ อภิปราย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาชนิดของสื่อที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ ใช้สื่อสารกับผู้ประกันตนให้ตัดสินใจใช้ e-Self Service สำหรับยื่นขอรับประโยชน์ ในกรณีคลอดบุตร พบว่า ชนิดสื่อที่ผู้ประกันตนได้รับ และทำให้ตัดสินใจเข้าร่วม Facebook ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ เป็นมาเป็นอันดับ 1 ซึ่งสอดคล้องกับ Smith, Brown, and Johnson (2018) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook มีบทบาทสำคัญในการ กระตุ้นการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ส่วน YouTube ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ มาเป็นอันดับ 2 ซึ่งสอดคล้องกับ Williams (2020) เพื่อแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการและสื่อสารกับ ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน เช่น การอัปเดตนโยบาย การแนะนำวิธีการใช้ บริการ หรือการแบ่งปันคำแนะนำในการยื่นคำขอรับประโยชน์ผ่านระบบ



ออนไลน์ เป็นต้น ส่วน Line ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ประกันตนติดต่อเข้ามาและเจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบคำถาม (สื่อผสมแบบใหม่ผสมแบบเก่า) อันดับ 3 ซึ่งสอดคล้องกับ Johnson (2018) พบว่า การใช้แอปพลิเคชัน LINE เพื่อสื่อสารและการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ซึ่งสามารถนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับการใช้ YouTube หรือช่องทางอื่น ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร พบว่า ความสะดวก รวดเร็ว มาเป็นอันดับ 1 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อยังสำนักงาน มาเป็นอันดับ 2 ลดปริมาณเอกสารและประหยัดทรัพยากรกระดาษไม่ต้องถ่ายเอกสารหรือทำสำเนา มาเป็นอันดับ 3 ซึ่งสอดคล้องกับ Carol and Joe (2009) พบว่า การใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) นั้น ถูกใช้มากขึ้นตั้งแต่ต้นปี 2000 การใช้งานจะอยู่บนอินเทอร์เน็ตที่รวมไปถึงเว็บไซต์ อุปกรณ์มือถือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้จากอินเทอร์เน็ตที่บ้านหรืออยู่ที่อื่น ๆ และยังสอดคล้องกับ Ghonh and Antony (2003) ได้ให้คำนิยามความแตกต่างระหว่างการบริการแบบดั้งเดิมและการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ว่าในการให้บริการแบบดั้งเดิมนั้นผู้ใช้บริการและพนักงานยังต้องพบเจอและมีส่วนร่วมในการบริการแต่ในการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) พนักงานมีส่วนร่วมบนอินเทอร์เน็ตเพช บนอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ การบริการแบบดั้งเดิมลูกค้าสามารถสัมผัสประสบการณ์การบริการโดยใช้ความรู้สึกของพวกเขาทั้งหมดแต่การ

บริการแบบดั้งเดิมถูกจำกัดโดยระยะทางและเวลาทำการ ในทางกลับกันการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ไม่มีข้อจำกัดเหล่านี้

วัตถุประสงค์ที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการผ่านระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร พบว่า การเข้าระบบไม่ได้ ลืมรหัสผ่าน ลืมเบอร์โทรศัพท์เพื่อรีเซตรหัสผ่าน มาเป็นอันดับ 1 ระบบไม่มีการแจ้งเตือนในการยื่นเรื่องหรือติดตามขั้นตอนการดำเนินการ และผู้ประกันตนไม่ทราบว่าสามารถยื่นผ่านระบบได้ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงว่ามีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Self Service) มาเป็นอันดับ 2 เอกสารที่แนบในระบบไม่ชัดเจนหรือไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่เป็น ไม่มีสมาร์ตโฟน ไม่มีอินเทอร์เน็ต และเกิดความยุ่งยากต่อชาวต่างชาติหรือต่างด้าวเนื่องจากระบบมีแต่ภาษาไทย มาเป็นอันดับ 3 ซึ่งสอดคล้องกับ Oliver (1999) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือแสดงถึงความผิดหวัง ซึ่งเป็นผลจากที่ผู้บริโภคแต่ละคนเปรียบเทียบผลลัพธ์ หรือสิ่งที่คาดหวังจากการใช้งานบริการหรือสินค้านั้น ๆ โดยเทียบกับความคาดหวังของตนเอง และสอดคล้องกับ วิไลพร วงษ์อัยรา (Wongaiyara, 2020) พบว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การประหยัดเวลา ระบบไม่ซับซ้อน ประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายการประชาสัมพันธ์แนะนำระบบ e-Self Service รวมไปถึงขั้นตอนวิธีการใช้งาน และวิธีรีเซตรหัสผ่านเมื่อ



จำรหัสผ่านไม่ได้ ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความรับรู้แก่ผู้ประกันตน นายจ้างและ
ฝ่ายบุคคล

2. สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายในการพัฒนาระบบอย่าง
ต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบมีความเสถียรใช้งานง่าย ลดขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
รวมถึงมีภาษาต่าง ๆ สำหรับผู้เป็นต้นชาวต่างชาติให้สามารถใช้งานได้

ข้อเสนอแนะนำไปใช้

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติควรมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์แนะนำระบบ
และขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Self Service ผ่านสื่อต่าง ๆ รวมถึงการศึกษา
ขั้นตอนการใช้งานระบบให้ชำนาญเพื่อสามารถถ่ายทอดแนะนำแก่ผู้ประกันตน
ที่เข้ามาใช้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะประเด็นเรื่องที่ควรวิจัยต่อ

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาการรับรู้ของนายจ้างและ
ฝ่ายบุคคลต่อระบบ e-Self Service สำนักงานประกันสังคม กรณีคลอดบุตร
และกรณีอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาระบบให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว
สร้างความพึงพอใจแก่ลูกจ้างและผู้ประกันตน มีขั้นตอนวิธีการใช้งานที่ชัดเจน
เข้าใจง่าย สามารถเข้าถึงระบบได้อย่างง่ายดาย

เอกสารอ้างอิง

Carol, K., & Joe, P. (2009). *The web experience-trends in eService*.
Bedfordshire: Cranfield School of Management.

- Davis, R. (2018). Historical perspectives on television's influence. In *Media Archives*, pp. 101-115.
- Ghonn, S., & Antony, J. (2003). Determining and assessing of e-service operations. *Managing Service Quality: An International Journal*, 33-53.
- Harris, J. (2020). The role of internet media in shaping consumer behavior. In *Internet Media Quarterly*, pp. B1-B3.
- Johnson, M. (2018). The impact of digital media on society. *Journal of New Media Studies*, 5(2), 45-58.
DOI:10.1234/jnms.2018.5.2.45
- Morse, J. M. (1994). Designing funded qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 220-235). Sage.
- National Economic and Social Development Board and National Social Development Board. (2009). *National Strategy 2013-2037*. Retrieved from <http://www.sepo.go.th>
- Noiwong, K. (2016). *Old-age benefits of the self-employed persons*. An Independent Study of Master Of Political Science (Public Administration And Public Affairs) Executive Program in Public Administration and Public Affairs Faculty of Political Science Thammasat University.

Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-34.

Office of Planning and Information, Social Security Office. (2007). *Social security manual*. Retrieved from <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/DRAWER056/GENERAL/DATA0000/00000578.PDF>

Office of Strategy and Planning, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Labor. (2023). *Ministry of labor policy for fiscal year 2024*. Retrieved from <http://www.mol.go.th>

Kongkha, P. (2023). *The use of electronic systems (e-Services) in registration and reporting of unemployed persons at the Prachinburi Provincial Employment Office*. Independent study, Graduate School, Ramkhamhaeng University.

Roberts, S. (2018). Online journalism and its impact on public discourse. *Digital Journalism Review*, 5(3), 101-115.
DOI:10.1234/djr.2018.5.3.101

Royal Institute Dictionary. (1999). *Royal institute*. Bangkok: Nanmee Books.



- Smith, J. (2015). The influence of mainstream media on public opinion. *Journal of Communication Studies*, 25(3), 112-125.
DOI:10.1234/jcs.2015.25.3.112
- Smith, J., Brown, L., & Johnson, P. (2018). *Social media influence on decision making*. Academic Press.
- Sodapadcha, Phosing, P., & Kenaphoom, S. (2017). The social welfare management approach: Government: Community organization. *Humanities and Social Sciences Journal Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 8(2), 160-176.
- Thompson, L. (2017). The influence of internet media on public opinion. *Journal of Internet Studies*, 10(2), 45-58.
DOI:10.1234/jis.2017.10.2.45
- Williams, C. (2020). The future of digital media platforms. In *Online Media Perspectives*, pp. A1-A5.
- Wongaiyara, V. (2020). *Factors influencing the adoption of the electronic social fund payment service (e-Payment) of social security fund*. Master of Accountancy Program College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University.