

การใช้งาน Application SSO Connect ของสำนักงานประกันสังคม
เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษาพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ *

ณัฐดนัย คำเขียว **

คำสำคัญ : การใช้งาน Application SSO Connect / สำนักงานประกันสังคม

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบัน ทางภาครัฐได้มีการ ประกาศวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย “Thailand 4.0” ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรี ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

ดังนั้น “Thailand 4.0” จึงควรมีการเปลี่ยนวิธีการทำที่มีลักษณะสำคัญ คือ เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องรุ่งเรืองขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่และรัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups บริษัทเกิดใหม่ที่มีศักยภาพสูง เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

.....

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง *การใช้งาน Application SSO Connect ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษาพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์* โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรี ไชยพินิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย Thailand 4.0 สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนา Application SSO Connect ขึ้นมารองรับอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกันตนในยุคดิจิทัล สามารถตรวจสอบสิทธิการรักษา เช็กสิทธิสถานพยาบาล สิทธิทันตกรรมแบบไม่ต้องสำรองจ่าย เช็กประวัติการเบิกสิทธิประโยชน์ เช็กยอดเงินสะสมชราภาพ พร้อมติดตามข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคมได้ตลอด 24 ชม.

ซึ่ง Application SSO Connect นั้นรองรับการให้บริการผู้ประกันตน ที่มีสมาร์ทโฟน ทั้งระบบ Android Google play และ IOS App Store “ตามนโยบายของรัฐบาล ที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนการทำงานในยุคดิจิทัล เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการเข้าถึงงานบริการภาครัฐในรูปแบบใหม่ ขับเคลื่อนด้วยกลไก “ประชารัฐ” ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง สำนักงานประกันสังคม จึงได้พัฒนาปรับเปลี่ยนองค์กรให้เข้าสู่ยุค Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ” ทั้งนี้เพื่อสนองตอบและให้บริการผู้ประกันตนได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

และเนื่องด้วยพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ (กลุ่มกรณีศึกษา) คือ หน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับประโยชน์ในการใช้งาน Application SSO Connect โดยตรง เพราะคือ ผู้ประกันตนภาคบังคับ (มาตรา 33) แต่หลังจากที่ทางสำนักงานประกันสังคมเปิดให้ผู้ประกันตนใช้งาน Application ยังมีพนักงานบางกลุ่มของบริษัททีโอเอ เพ้นท์ ที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้งานสื่อดิจิทัล สื่อออนไลน์ บนสมาร์ตโฟน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในตัวระบบ Application ใช้งานไม่เป็น และมองเป็นเรื่องไกลตัวในการใช้งาน ส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารที่สำนักงานประกันสังคมต้องการสื่อสารต่อผู้ประกันตนนั้น อาจจะไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง และยังส่งผลต่อการทำงาน ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัททีโอเอ เพ้นท์ ที่ต้องตอบคำถามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประกันสังคม ซึ่งข้อมูลบางประเภทพนักงานสามารถศึกษาและทำความเข้าใจผ่าน Application SSO Connect ได้เลย

ผู้วิจัยอยากทราบถึงความเข้าใจในการใช้งาน Application SSO Connect ของพนักงาน และปัญหาหลังการใช้งาน Application SSO Connect บนสมาร์ตโฟน เพื่อนำไปต่อยอดการทำงานให้แก่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัททีโอเอ เพ้นท์ และเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความเข้าใจในการใช้งาน Application SSO Connect สำนักงานประกันสังคมของพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์
2. เพื่อศึกษาแนวทางในเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และปัญหาในการใช้งาน Application SSO Connect
3. เพื่อใช้เป็นการยกระดับ และหาแนวทางการพัฒนาการใช้งาน Application SSO Connect

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิจัยเล่มนี้สำรวจข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งใช้กรณีศึกษาเป็นพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และเป็นผู้ใช้งาน Application SSO Connect บน สมาร์ทโฟน โดยแบ่งผู้สัมภาษณ์ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้จัดการ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ รวมทั้งหมด 8 คน

แนวทางการสัมภาษณ์

งานวิจัยเรื่อง “การใช้งาน Application SSO Connect ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษาพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์” ผู้วิจัยอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพผ่าน การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งกลุ่มผู้ สัมภาษณ์ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้จัดการ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ โดยรูปแบบ คำถามจะแบ่งเป็น 3 ข้อ ได้แก่

วัตถุประสงค์	แบบคำถาม
1. เพื่อสำรวจความเข้าใจในการใช้งาน Application SSO Connect สำนักงานประกันสังคม ของพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์	1. ความรู้สึกต่อการใช้งาน Application SSO Connect เป็นอย่างไรบ้าง
2. เพื่อศึกษาแนวทางในเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และ ปัญหาในการใช้งาน Application SSO Connect	2. ปัญหาที่พบในการใช้งาน Application SSO Connect คืออะไร แล้วส่งผลต่อการใช้งานอย่างไรบ้าง
3. เพื่อใช้เป็นการยกระดับ และหาแนวทางการพัฒนาการใช้งาน Application SSO Connect	3. แนวทางการแก้ไข หรือพัฒนาระบบของ Application SSO Connect โดยข้อเสนอแนะ สามารถพัฒนาการใช้งานในอนาคตได้ มีอะไรบ้าง

วิธีการเก็บข้อมูล

เก็บรวบรวมโดยใช้เครื่องมือคือ แบบสัมภาษณ์ สำหรับการตอบคำถามแบบปลายเปิด ในการ สัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ จำนวน 8

1. ติดต่อเพื่อขอเข้าสัมภาษณ์กลุ่ม ตัวอย่าง
2. เข้าไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามเวลานัด โดยใช้วิธีการจดบันทึก และถ่ายภาพประกอบการ สัมภาษณ์ ในการสนทนา เพื่อนำมาใช้ถอดความสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล
3. สรุปผลการศึกษาจากข้อมูลสัมภาษณ์และนำเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้ โดยเครื่องมือที่ใช้มีการสร้างกรอบในการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์

บทสรุปการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลการใช้งาน ระบบApplication SSO Connect บนสมาร์ตโฟนของผู้รับบริการงานประกันสังคมจากสำนักงานประกันสังคมผ่านการใช้เทคโนโลยี “Digital SSO” ที่ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาด้วยตัวเองผ่าน www.sso.go.th หรือ Mobile Application (SSO Connect) และโทรสายด่วน 1506 โดยดำเนินการตามแนววิสัยทัศน์เชิงนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานประกันสังคมที่หน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานของเครือข่ายพันธมิตร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทั้งจากหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม

กรณีศึกษาพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ (กลุ่มกรณีศึกษา) คือหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับประโยชน์ในการใช้งาน Application SSO Connect โดยตรง เพราะเป็นผู้ประกันตนภาคบังคับ (มาตรา 33)

ผลการศึกษาวิจัยข้อมูลการใช้งาน ระบบApplication SSO Connect กรณีศึกษาพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ มีดังนี้

พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ โดยรวมมีความรู้สึกที่ดี และมีความพึงพอใจในการใช้งาน Application SSO Connect โดยเฉพาะความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ที่สะดวก รวดเร็ว และง่าย ซึ่งต่างก็เห็นเช่นเดียวกันว่ามีประโยชน์ทั้งในด้านการให้บริการการขอเปลี่ยนโรงพยาบาลประจำปี กองทุนเงินทดแทนกรณีชราภาพ ตรวจสอบสิทธิโรงพยาบาล ข้อมูลเงินสมทบ สิทธิการเบิกค่าทันตกรรมและข้อมูลด้านอื่นๆของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงการใช้งาน Application SSO Connect ยังสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานเกี่ยวกับงานฝ่ายบุคคล เช่นการบริการข้อมูลด้านสวัสดิการของพนักงานที่ถือว่าเป็นประโยชน์เป็นอย่างมาก เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบุคคล คือการดูแลเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงาน ดังนั้นข้อมูลประกันสังคมจึงเป็นสวัสดิการหลักที่พนักงานต้องได้รับโดยจะคุ้มครองดูแลพนักงานตั้งแต่การเจ็บป่วย ถึงการสูญเสียชีวิต ซึ่งสอดคล้องไปตามแนวคิดของ จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย(2555อ้างถึงใน ธนวรรณ สำนักานกลาง2559, หน้า16) กล่าวว่าการตัดสินใจในการนำเอาเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่า เทคโนโลยีนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า และมีประโยชน์มากกว่าขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์ ความต้องการ และความจำเป็น

ผลการศึกษาวิจัยข้อมูลการใช้งาน ระบบApplication SSO Connect กรณีศึกษาพนักงาน บริษัททีโอเอ เพ้นท์ ด้านปัญหาที่พบในการใช้งาน Application SSO Connect มีดังนี้

พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้งาน Application SSO Connect แตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่จะแสดงความคิดเห็นว่า ถึงแม้ระบบ Application SSO Connect จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้านต่างๆของสำนักงาน ประกันสังคมได้ก็จริง แต่ก็ยังพบปัญหาจากการใช้อยู่มาก เช่น ข้อมูลบางรายการยังไม่ถูกต้อง บางข้อมูลที่ไม่ Update และไม่มีคำอธิบายเพิ่มเติมสำหรับการใช้งานบางเมนู เช่น เมนูเงินสบทบกรณีชราภาพ ข้อมูลที่ไม่มีการ Update ให้เป็นปัจจุบัน ถ้ามีการแก้ไขตรงนี้ ระบบนำใช้งานกว่านี้ ถึงแม้ว่าจะมีความไม่พึงพอใจในเรื่องของการประมวลผลของข้อมูลที่ช้า ติดขัดและการ Update ของข้อมูลที่ยังไม่ทันต่อเหตุการณ์แต่ก็ยังคงมองว่า Application SSO Connect นั้น เหมาะสม และสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนในสังคมยุคปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องไปตามแนวคิดของ Delone and McLean (2003อ้างถึงใน ธนวรรณ สำนักกลาง2559, หน้า17) กล่าวว่า แบบจำลองที่กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ซึ่งมี 3 ปัจจัยที่สำคัญ คือ คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ, คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศต่อคุณภาพของสารสนเทศ การใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับและความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

จากการวิจัยข้างต้นสามารถเป็นข้อมูลที่สนับสนุนแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการทำให้ทราบได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโดยทั่ว ๆ ไปนั้น สามารถที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติ พฤติกรรมของบุคคล 2 ฝ่ายที่มีการปฏิสัมพันธ์กันโดยที่ฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้รับบริการ โดยมีความมุ่งหวังว่าจะต้องได้รับบริการจากภาครัฐเป็นอย่างดีและเมื่อความมุ่งหวังได้รับการตอบสนองที่ต้องการแล้วก็จะไปบ่งเกิดแห่งความพึงพอใจตามมา ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้ที่ให้บริการไม่ว่าจะเป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ทั้งของภาครัฐหรือเอกชนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในขั้นตอนของการบริการเป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถ ถ่ายทอดการให้บริการต่าง ๆ จากองค์กรไปถึงตัวผู้ที่มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำอีกทั้งผู้ที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคกับผู้ที่มารับบริการทุกคนจนเกิดความพึงพอใจ ต่อการให้บริการมากที่สุด การที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจเกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกในการรับบริการคือผู้มารับบริการได้รับการบริการที่สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างดี

ผลการศึกษาวิจัยข้อมูลการใช้งาน ระบบApplication SSO Connect กรณีศึกษาพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ ด้านแนวทางการแก้ไข หรือพัฒนาระบบของ Application SSO Connect

พบว่าพนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ มีความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข หรือพัฒนาระบบของ Application SSO Connect ประเด็นหลักคือต้องการให้มีการพัฒนาความเร็วของระบบการค้นหาข้อมูลเพื่อให้เกิดความรวดเร็วทันต่อความต้องการเพิ่มมากขึ้น ต้องมีการ Update ข้อมูลในการให้บริการที่มีความเป็นปัจจุบันเมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการใหม่ๆเพิ่มเติมทางสำนักงาน ประกันสังคมควรเพิ่มระบบแจ้งเตือนโดยระบุระยะเวลาที่ชัดเจน เช่นบริการทันตกรรม เพื่อเป็นการรักษาสีผิวในการเข้ารับบริการจากทางสำนักงานประกันสังคม การเบิกจ่ายสิทธิ์ที่เป็นจำนวนเงิน เช่นค่าคลอดบุตร ค่าทันตกรรม และสิทธิ์อื่นๆที่เป็นตัวเงินควรพัฒนาให้สามารถทำรายการผ่านช่องทาง Application SSO Connect ได้เพื่อรับเงินได้โดยตรง รวมถึงระบบ Application SSO Connect ควรมีความเสถียรและพัฒนาขั้นตอนเข้าใช้งานให้สะดวกมากขึ้นใน เช่น ระบบสแกนใบหน้าหรือลายนิ้วมือ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัยสำหรับผู้เข้ารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมต่อไปในอนาคต

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบ Application SSO Connect ที่พนักงานบริษัททีโอเอ เพ้นท์ เสนอมานั้นสอดคล้องกับ ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003อ้างถึงใน ญาณิศา พลอยชุม2558, หน้า13) นำเสนอโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992 จนประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี ค.ศ. 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่

1. คุณภาพระบบ (System Quality)
2. คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)
3. คุณภาพบริการ (Service Quality)
4. ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use)
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
6. ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

จากข้อมูลการวิจัยสามารถสรุปแนวทางเพื่อยกระดับและการพัฒนาด้านการให้บริการ Application SSO Connect ได้ดังนี้

1. เพื่อเป็นการยกระดับฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมให้มีความเป็นเอกภาพและทันสมัยสำนักงานประกันสังคมได้มีการจัดเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทั้งในเชิงปฏิบัติการและในเชิงวิเคราะห์ ทั้งในส่วนของคุณภาพ ข้อมูล ปฐมภูมิและทุติยภูมิ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานของประเทศ ภูมิภาค และสากล สามารถอ้างอิงข้อมูลจากเกณฑ์ข้อมูลที่มีการกำหนดขอบเขตข้อมูลที่ชัดเจน โดยเฉพาะ ให้สามารถรองรับประชาคมอาเซียน

2. สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาให้มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศทั้งภายในกระทรวง แรงงานและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ได้ข้อมูลตอบสนองการทำงานของหน่วยงาน ต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยคำนึงถึงความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ แก่ประชาชนและธุรกิจ รวมถึงผู้ใช้แรงงาน และยกระดับไปสู่การเชื่อมโยงกับประเทศ ในกลุ่ม AEC โดยเริ่มจากข้อมูลที่มีอยู่และใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

3. มีการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการระบบ Application SSO Connect ให้มีความทันสมัย และเป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มทักษะในการใช้งานผ่านระบบApplication SSO Connect บนสมาร์ตโฟน

2. หากมีการเปลี่ยนแปลงช่องทางการให้บริการด้านประกันสังคม ผู้ใช้บริการควรทำความเข้าใจรายละเอียดขั้นตอนการขอรับบริการเกี่ยวกับงานประกันสังคมบน Application ก่อนเพื่อให้สามารถใช้งานได้โดยสะดวก

3. เมื่อเกิดข้อสงสัยหรือขัดข้องในการใช้งานApplication ผู้ใช้บริการควรแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้ให้บริการทราบเพื่อเร่งแก้ไขระบบอย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดในการให้บริการและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มทักษะในการใช้งานผ่านระบบApplication SSO Connect บนสมาร์ตโฟน

2. หากมีการเปลี่ยนแปลงช่องทางการให้บริการด้านประกันสังคม ผู้ใช้บริการควรทำความเข้าใจรายละเอียดขั้นตอนการขอรับบริการเกี่ยวกับงานประกันสังคมบน Application ก่อนเพื่อให้สามารถใช้งานได้โดยสะดวก

3. เมื่อเกิดข้อสงสัยหรือขัดข้องในการใช้งานApplication ผู้ใช้บริการควรแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้ให้บริการทราบเพื่อเร่งแก้ไขระบบอย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดในการให้บริการและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

เอกสารอ้างอิง

หนังสือและบทความ

จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2558). การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจเนอเรชันวาย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุรนารี.

ประยุทธ์ ลุยพัฒนา ประเทศสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0”

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, อัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2557. ระเบียบวิธีวิจัย Research Methodology กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดีการพิมพ์จำกัด.

กระทรวงการคลัง ,2559 ,แหล่งที่มา <http://www.mof.go.th>

ค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2562.

ธนาคารกรุงเทพ. ,2559 ,แหล่งที่มา <http://www.bangkokbanksme.com/>

ค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2562.

เทคโนโลยีใกล้ตัว เพื่อชีวิตที่ดีขึ้น ,2560 ,แหล่งที่มา <https://www.it24hrs.com/>

ค้นเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2562.

โปรแกรมประยุกต์ ,2557 ,แหล่งที่มา <https://www.ninetechno.com/>

ค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2562.

มติชนออนไลน์ “ข่าวสารประกันสังคม” ,2561 ,แหล่งที่มา <https://www.matichon.co.th/>

ค้นเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2562.

Dr.borworn.com “เทคโนโลยีใกล้ตัว” ,2559 ,แหล่งที่มา <http://www.drborworn.com/>

ค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2562.

Googelpaly “SSO Connect” ,2557 ,แหล่งที่มา <https://play.google.com/>. <https://>

ค้นเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2562.

PricewaterhouseCoopers. ,2016 ,แหล่งที่มา <http://www.pwc.com/th/>. ค้นเมื่อวันที่

23 เมษายน 2562.