



ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน

สิริกร เหลือเอก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



SATISFACTION OF BUSINESS ESTABLISHMENTS IN PAYMENT COLLECTION
SERVICES OF SOCIAL SECURITY SUBSCRIPTIONS THROUGH ELECTRONIC
SYSTEMS IN THE UPPER SOUTHERN REGION

Sirikron Lua-Aek

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน

สิริกร เหลือเอก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

SATISFACTION OF BUSINESS ESTABLISHMENTS IN PAYMENT COLLECTION
SERVICES OF SOCIAL SECURITY SUBSCRIPTIONS THROUGH ELECTRONIC
SYSTEM IN THE UPPER SOUTHERN REGION

Sirikron Lua-Aek

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบ
ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน
ชื่อผู้วิจัย นางสาวสิริกร เหลือเอก
วิชาเอก การบัญชีดิจิทัล
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพโร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(รพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รศ.ดร.ชาติรี จันทรโคติกา)

..... กรรมการ
(ผศ.ดร.กอบกุล จันทรโคติกา)

..... กรรมการ
(ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพโร)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Satisfaction of Business Establishments in Payment
Collection Services of Social Security Subscriptions
through Electronic Systems in the Upper Southern Region

Researcher Miss Sirikron Lua-Aek

Major Digital Accounting

Advisor Siripong Seesaiprai, D.B.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration.

..... Director, College of Innovation Management
(Rapee Moungnont, M.B.A.)

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Assoc. Prof. Tatre Jantarakolica, Ph.D.)

..... Member
(Asst. Prof. Korbkul Jantarakolica, Ph.D.)

..... Member
(Siripong Seesaiprai, D.B.A.)

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบ ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวสิริกร เหลือเอก
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพโร
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ (3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับไปใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของสถานประกอบการ โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน

การวิจัยเชิงปริมาณนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 417 คน จากสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย และการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เอและธนาคาร บี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับไปใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซ้ำของสถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การร้องเรียนและความภักดี

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความภักดี สถานประกอบการ ประกันสังคม ระบบอิเล็กทรอนิกส์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title	Satisfaction of Business Establishments in Payment Collection Services of Social Security Subscriptions through Electronic Systems in the Upper Southern Region
Researcher	Miss Sirikron Lua-Aek
Degree Sought	Master of Business Administration
Advisor	Siripong Seesaiprai, D.B.A.
Academic Year	2019

Abstract

The purposes of this study were to compare the satisfaction on business establishments in payment collection services of social security subscriptions through electronic systems in the upper southern region; to examine influencing factors of the satisfaction of the business establishments in the payment collection service of social security subscriptions through the electronic systems; and to investigate influencing factors of repeats of the business establishments in the use of the payment collection services of social security subscriptions through the electronic systems. The American Customer Satisfaction Index was employed as a conceptual framework.

In this qualitative study, data were collected by questionnaires. The sample included 417 respondents who were selected with a stratified random sampling from the business establishments in the upper southern region, were employed the payment collection services of social security subscriptions through the electronic systems. The questionnaire data were analyzed by a bivariate analysis, a regression model, and an ordered Probit model.

Results revealed that the satisfaction of the business establishments in the payment collection services of social security subscriptions through the electronic systems operated by Bank A and Bank B was not different with statistical significance; the influencing factors of the satisfaction of the business establishments in the payment collection services of social security subscriptions through the electronic systems with statistical significance included quality perceptions, value perception, and image; and the influencing factors of the repeats of the business establishments in the use of the payment collection services of social security subscriptions through the electronic systems with statistical significance included complaint reporting and loyalty.

Keywords: Satisfaction, loyalty, business establishment, social security, electronic System

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทรโคติกา ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทรโคติกา กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และ ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพโร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ-คุณแม่ และญาติทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ที่คอยเป็นกำลังใจในการค้นคว้าหาข้อมูล และขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ และน้อง ๆ ในชั้นเรียนของผู้วิจัย ที่ช่วยแนะนำ และช่วยเหลือให้คำปรึกษา ตลอดจนเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณท่านผู้บริหารทุกท่านในสำนักงานประกันสังคมที่กรุณาอนุมัติให้ทุนการศึกษาปริญญาโทแก่ผู้วิจัย ตลอดจนความช่วยเหลือด้านข้อมูลต่าง ๆ จากหัวหน้า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตลอดช่วงระยะเวลาในการทำการค้นคว้าอิสระด้วยตนเองฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านที่สนใจและนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมความรู้ในอนาคต

สิริกกร เหลือเอก

มีนาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามในการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 หลักการของการประกันสังคม	8
2.2 หน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้าง	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์	11
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี	11
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	
4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม	27
4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรม การใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม	31
4.3 ผลการประมาณค่าแบบจำลอง ACSI และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ	36
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	38
4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าดัชนีความพึงพอใจของการบริการชำระเงิน สมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	43
4.6 การวิเคราะห์โอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ	45
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	46
5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย	53
5.3 ข้อเสนอแนะ	54
5.4 ข้อจำกัดการศึกษา	55
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก	61
ประวัติผู้วิจัย	68

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง	17
3.2	การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของ แบบสอบถาม	19
4.1	การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม	27
4.2	การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการชำระ เงินสมทบประกันสังคม	32
4.3	แสดงผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยด้วยวิธีการประมาณค่า OLS	37



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย (ACSI) และโอกาสในการใช้ซ้ำ	13
4.1	ผลการประมาณค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	38
4.2	เรตาร์เปรียบเทียบค่าดัชนีของความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	43
4.3	เรตาร์เปรียบเทียบค่าดัชนีของความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ	44



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคม คือ การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกมีรายได้และจ่ายเงินสมทบที่เข้าร่วมโครงการเพื่อรับผิตชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีรายได้อย่างต่อเนื่องงานประกันสังคมดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกากำหนดระยะเวลาเริ่มดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบเพื่อให้ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน พ.ศ. 2546 โดยผู้ประกันตน คือ ลูกจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์ และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ในวันเข้าทำงาน และทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป จะต้องขึ้นทะเบียนนายจ้างพร้อมกับขึ้นทะเบียนลูกจ้างที่เป็นผู้ประกันตนภายใน 30 วัน

เงินสมทบ คือ เงินที่นายจ้าง ลูกจ้างจะต้องนำส่งเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน โดยคำนวณจากค่าจ้างจริงที่ลูกจ้างได้รับในอัตราเงินสมทบร้อยละ 5 ซึ่งกำหนดจากฐานค่าจ้างเป็นรายเดือนต่ำสุดเดือนละ 1,650 บาท และสูงสุดไม่เกินเดือนละ 15,000 บาท (เงินสมทบขั้นต่ำเดือนละ 83 บาท และไม่เกินเดือนละ 750 บาท) ทั้งนี้รัฐบาลจะออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งนายจ้างจะต้องหักเงินสมทบในส่วน of ลูกจ้างทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้าง และนำส่งเงินสมทบส่วน of นายจ้างในจำนวนเท่ากับที่ลูกจ้างทั้งหมดถูกหักรวมกัน พร้อมจัดทำเอกสารตามแบบส่งเงินสมทบ สปส.1-10 (ส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 2) โดยนายจ้างสามารถชำระเงินด้วยระบบ e-payment ผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดที่กิจการตั้งอยู่ หรือโทรศัพท์สอบถามเพิ่มเติม 1506 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

การชำระเงินสมทบ ประกอบด้วย 4 ช่องทาง ดังนี้

1. การชำระเงินสมทบ ณ หน่วยปฏิบัติ ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา ทั่วประเทศ
2. การชำระเงินสมทบ ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร มี 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรี จำกัด (มหาชน) และธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
3. การชำระเงินสมทบผ่านที่ทำการไปรษณีย์
4. การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-payment มี 8 ธนาคาร ดังนี้

- 4.1 ธนาคาร ซูมิโตโม มิตซึบาย แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- 4.2 ธนาคาร มิซูโฮ คอร์ปอเรต จำกัด
- 4.3 ธนาคาร ซิตีแบงก์ จำกัด
- 4.4 ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- 4.5 ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 4.6 ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 4.7 ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- 4.8 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-payment สำหรับในส่วนของนายจ้างสามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดข้อผิดพลาด ข้อมูลถึงสำนักงานประกันสังคมได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน

มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 29 มกราคม 2562 เรื่อง รายงานผลการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก Doing Business ภาครัฐ การมีส่วนร่วมของส่วนราชการทุกแห่ง สำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานราชการ ทำให้สถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมตามแบบ สปส.1-10 ให้กับสำนักงานประกันสังคม จึงต้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า สถานประกอบการในระบบประกันสังคม สามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ e-payment ได้ทั้ง 2 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แต่ยังมีสถานประกอบการบางแห่งยังชำระเงินผ่านเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ธนาคารอยู่ เนื่องจากไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือไม่มีอินเทอร์เน็ต หรือพิมพ์คอมพิวเตอร์ไม่ได้ แต่ใช้บริการ 2 ธนาคารนี้ คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบ e-payment ของสถานประกอบการในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการกลับไปใช้ซ้ำ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ เช่น มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ การกลับไปใช้บริการซ้ำ เพื่อสำนักงานประกันสังคมจะนำพฤติกรรมการใช้บริการไปพัฒนาร่วมกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคตต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หรือไม่

1.2.2 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2.3 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความภักดีในการกลับไปใช้ซ้ำในการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H_1): ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณภาพการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 2 (H_2): ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่าของการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 3 (H_3): มุมมองคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่าของการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 4 (H_4): ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 16 (H₁₆): การร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยและตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ต้องการทราบมุมมองของผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการกลับไปใช้บริการซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบ e-payment เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการกลับไปใช้บริการซ้ำ ในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบ e-payment และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับไปใช้บริการซ้ำ ในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบ e-payment กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยใช้แนวความคิดตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี และการกลับไปใช้บริการซ้ำ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ขึ้นทะเบียนนายจ้างกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.5.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินงานวิจัย คือ นายจ้างในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 8 อำเภอ ดังนี้ บางสะพานน้อย บางสะพาน ทับสะแก เมืองประจวบคีรีขันธ์ กุยบุรี สามร้อยยอด ปรานบุรี และหัวหิน

ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จำนวน 417 คน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 8 อำเภอ ดังนี้ บางสะพานน้อย บางสะพาน ทับสะแก เมืองประจวบคีรีขันธ์ กุยบุรี สามร้อยยอด ปรานบุรี และหัวหิน โดยจะมีการแบ่งสัดส่วน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มในสัดส่วนที่เหมาะสม

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการชำระเงินสมทบประกัน

สังคมผ่านระบบ e-payment ของสถานประกอบการ วิทยาลัยฯ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่เดือนกันยายน – เดือนตุลาคม 2562

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง (พันธการ บุญยงค์ และคณะ, 2560, หน้า 22)

การประกันสังคม หมายถึง การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกมีรายได้และจ่ายเงินสมทบที่เข้าร่วมโครงการเพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีรายได้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานประกันสังคม, <https://www.sso.go.th>, 27 มิถุนายน 2562)

นายจ้างตามมาตรา 33 หมายถึง นายจ้างที่มีลูกจ้างในกิจการตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ซึ่งลูกจ้างต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ (สำนักงานประกันสังคม, <https://www.sso.go.th>, 27 มิถุนายน 2562)

เงินสมทบ หมายถึง เงินที่นายจ้าง ลูกจ้างจะต้องนำส่งเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน โดยคำนวณจากค่าจ้างจริงที่ลูกจ้างได้รับในอัตราเงินสมทบร้อยละ 5 ซึ่งกำหนดจากฐานค่าจ้างเป็นรายเดือนต่ำสุดเดือนละ 1,650 บาท และสูงสุดไม่เกินเดือนละ 15,000 บาท (เงินสมทบขั้นต่ำเดือนละ 83 บาท และไม่เกินเดือนละ 750 บาท) ทั้งนี้รัฐบาลจะออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกส่วนหนึ่ง (สำนักงานประกันสังคม, <https://www.sso.go.th>, 27 มิถุนายน 2562)

การชำระเงินด้วยระบบ e-payment หมายถึง ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมด้วยระบบ e-payment ผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีดังนี้

1.7.1 ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบ e-payment ของสถานประกอบการ วิทยาลัยฯ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.7.2 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจด้านบวกและด้านลบ ในการกลับไปใช้ซ้ำ ต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบ e-payment ของสถานประกอบการ วิทยาลัยฯ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.7.3 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับไปใช้ซ้ำ ในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบ e-payment กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางทางศึกษา ดังนี้

- 2.1 หลักการของการประกันสังคม
- 2.2 หน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้าง
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัย นำหลักการประกันสังคม หน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้าง งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดของตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี และการกลับไปใช้บริการซ้ำ เพื่อช่วยให้เห็นภาพกว้างของวัตถุประสงค์ในการดำเนินการศึกษาวิจัย

2.1 หลักการของการประกันสังคม

การประกันสังคมที่ประเทศต่าง ๆ ใช้อยู่ในปัจจุบันมีหลักการที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการประกันสังคมเป็นโครงการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น ด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางประเทศมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างาน ชราภาพ เป็นต้น ดังนั้น การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข (สำนัก

งานประกันสังคม, 2543, หน้า 11-13)

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) (1989, p. 30) ได้กำหนดหลักการของการประกันสังคม ไว้ดังนี้

1. การประกันสังคมจะมีการบริหารทางการเงินโดยวิธีการจัดเก็บเงินสมทบ ซึ่งโดยปกติมักมาจากการสมทบของนายจ้างและลูกจ้าง ทั้งนี้รัฐจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบหรือเงินอุดหนุนอื่น ๆ ด้วยหรือไม่ก็ได้
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคมนั้นจะเป็นลักษณะของการบังคับซึ่งมีข้อยกเว้นน้อยมาก
3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษ ซึ่งต้องนำไปจ่ายเป็นประโยชน์ทดแทนตามที่กำหนดและนำไปใช้ในการบริหาร
4. ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น
5. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนขึ้นอยู่กับว่าได้จ่ายเงินสมทบ ที่เป็นไปตามเงื่อนไข โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความจำเป็น หรือการตรวจสอบรายได้แต่อย่างใด
6. อัตราเงินสมทบและอัตราประโยชน์ทดแทนจะมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้ประกันตน
7. ครอบคลุมการประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยจากการทำงาน

2.2 หน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้าง

หน้าที่ของนายจ้าง

การหักและส่งเงินสมทบ นายจ้างมีหน้าที่หักค่าจ้างลูกจ้างผู้ประกันตนทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้างตามอัตรา ดังนี้

1.5% ของค่าจ้าง (ที่ไม่ต่ำกว่า 1,650 บาท และไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน) โดยเริ่มหักค่าจ้างสำหรับการทำงานตั้งแต่วันที่ตกอยู่ในข่ายบังคับของกฎหมายนี้คือ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2534 เป็นต้นไป เพื่อการประกันการประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน และการคลอดบุตร

3% ของค่าจ้าง (ที่ไม่ต่ำกว่า 1,650 บาท และไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน) เพื่อการประกันการสงเคราะห์บุตรและชราภาพ

0.5% ของค่าจ้าง (ที่ไม่ต่ำกว่า 1,650 บาท และไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน) เมื่อมีการประกันการว่างงาน

ทั้งนี้หลักเกณฑ์การนำส่งเงินสมทบที่ไม่ต่ำกว่า 1,650 บาท และไม่เกิน 15,000 บาท ต่อเดือนนั้นใช้ในการคำนวณเงินสมทบที่ผู้ประกันตนคนหนึ่ง ๆ ต้องจ่ายในแต่ละเดือน ในภาพรวม คือ คิดจากอัตราร้อยละ 5 โดยไม่ได้แยกคิดเป็นรายกรณี

ในกรณีที่นายจ้างได้จัดสวัสดิการให้ลูกจ้างก่อนวันที่กฎหมายนี้ใช้บังคับ ถ้าสวัสดิการนั้นมีกรณีใดที่จ่ายในอัตราสูงกว่าประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายนี้ นายจ้างมีสิทธิขอส่วนลดอัตราเงินสมทบจากอัตราดังกล่าวข้างต้นได้ เมื่อนำระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน สัญญาจ้างแรงงาน หรือข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างที่กำหนดสวัสดิการเช่นนั้นไปแสดงต่อคณะกรรมการประกันสังคม โดยออกเงินสมทบของนายจ้างในจำนวนเดียวกับที่หักไว้จากลูกจ้าง และนำส่งเงินสมทบส่วนที่หักจากลูกจ้าง และส่วนที่นายจ้างออกสมทบให้แก่สำนักงานประกันสังคมภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดจากเดือนที่หักค่าจ้างไว้ พร้อมยื่นรายการแสดงการส่งเงินสมทบตามแบบที่เลขาธิการสำนักงานประกันสังคมกำหนด หากไม่นำส่งเงินสมทบในส่วนของนายจ้างหรือส่วนที่หักจากค่าจ้าง หรือส่งไม่ครบจำนวนภายในกำหนดเวลา นายจ้างต้องจ่ายเพิ่ม 2 % ต่อเดือนของเงินที่ยังมิได้นำส่งหรือส่งไม่ครบจำนวนนั้น นับแต่วันถัดจากวันที่ต้องนำส่งหน้าที่ของผู้ประกันตน (ลูกจ้าง)

ต้องจ่ายเงินสมทบ (โดยนายจ้างเป็นผู้หักและจัดส่ง) ให้แก่สำนักงานประกันสังคมทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้าง

1.5% ของค่าจ้าง (ที่ไม่ต่ำกว่า 1,650 บาท และไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน) ตั้งแต่วันที่ตกเป็นผู้ประกันตน เพื่อประโยชน์ทดแทน กรณีประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน และการคลอดบุตร

3% ของค่าจ้าง (ที่ไม่ต่ำกว่า 1,650 บาท และไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน) ตั้งแต่วันที่เริ่มจัดเก็บเงินสมทบ เพื่อประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพ

0.5% ของค่าจ้าง (ที่ไม่ต่ำกว่า 1,650 บาท และไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน) ตั้งแต่วันที่เริ่มจัดเก็บเงินสมทบ เพื่อประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ทั้งนี้หลักเกณฑ์การนำส่งเงินสมทบที่ไม่ต่ำกว่า 1,650 บาท และไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือนนั้นใช้ในการคำนวณเงินสมทบที่ผู้ประกันตนคนหนึ่ง ๆ ต้องจ่ายในแต่ละเดือน ในภาพรวม คือ คิดจากอัตราร้อยละ 5 โดยไม่ได้แยกคิดเป็นรายกรณี ต้องเข้ารับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลที่ได้กำหนดไว้ ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานะบุคคลของตนเองและคู่สมรส รวมทั้งให้เอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ รับรู้ถึงคุณค่าและความคาดหวัง รู้ความรู้สึกนี้จะส่งผลเกิดการบอกต่อของสินค้าและบริการ (ธนพล ทิพย์ชโยดม, 2558, หน้า 20)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อองค์ประกอบและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง (พันธการ บุญยงค์ และคณะ, 2560, หน้า 22)

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของผู้ใช้งาน เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความคาดหวังหรือได้รับการตอบสนอง โดยระดับความคาดหวังมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ หากระดับความคาดหวังแต่แรกเริ่มต่ำกว่าความพึงพอใจที่ได้รับจริงจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในที่สุด (ทวิพงศ์ สู่วัสดิ, 2559, หน้า 15)

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า (Oliver, 1985, p. 280)

ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และเกิดทัศนคติที่ดี จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในที่สุด

แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ถูกพัฒนาในปี 2537 โดย Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัย Michigan ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และปัจจัยต่าง ๆ จะถูกวัดโดยหลากหลายคำถาม ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล (นภดล ร่มโพธิ์, 2554, หน้า 59)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ หมายถึง การรับรู้ที่บุคคลมีในเรื่องต่างๆ ความคิดรวบยอดที่ก่อตัวเกิดขึ้นในจิตใจอันเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์ตรงหรือทางอ้อม ที่ได้รับรู้มาเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ มีผลต่อทัศนคติและการกระทำที่จะมีต่อไปในอนาคต (ธเนศ ศิริกิจ, 2557, หน้า 2)

ภาพลักษณ์ หมายถึง ความรู้สึก หรือความประทับใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กรและรวมถึงประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับมาในอดีตหรือกำลังได้รับอยู่ในปัจจุบัน แล้วก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการนั้น รวมถึงการบอกเล่าจากบุคคลอื่นในเรื่องราวประทับใจที่เกิดขึ้น (พิทวัสค์ โยธินบุญนาค และดารณี พิมพ์ช่างทอง, 2559, หน้า 65)

ผู้วิจัยขอสรุปว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง องค์กรที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หรือการบอกเล่าจากบุคคลที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจในสินค้าหรือบริการ เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

ความภักดี หมายถึง ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ดี

ทำให้เกิดความภักดี ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในเชิงบวกส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเป็นปัจจัยที่สำคัญแสดงให้เห็นประสิทธิภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ (นริศรา เขตต์กัน และ ศรีสมร ผ่องพุดิ, 2562, หน้า 816)

ความภักดี หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับรู้สินค้าและบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้ใช้บริการได้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าความคาดหวังที่ผู้บริโภคได้หวังไว้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจต่อผู้ให้บริการสินค้าและบริการ จนเกิดความภักดี (สุรางคนา ตระกูลบุญรัตน์, 2561, หน้า 8)

ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความภักดี หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับรู้สินค้าและบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วและบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ดี จนส่งผลให้เกิดความภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรธณี วรานุกุลศักดิ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากและผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพบริการที่คาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับโดยความคาดหวังและบริการที่ได้รับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้รับบริการที่มีระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้สิทธิประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคมต่างกัมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมและด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

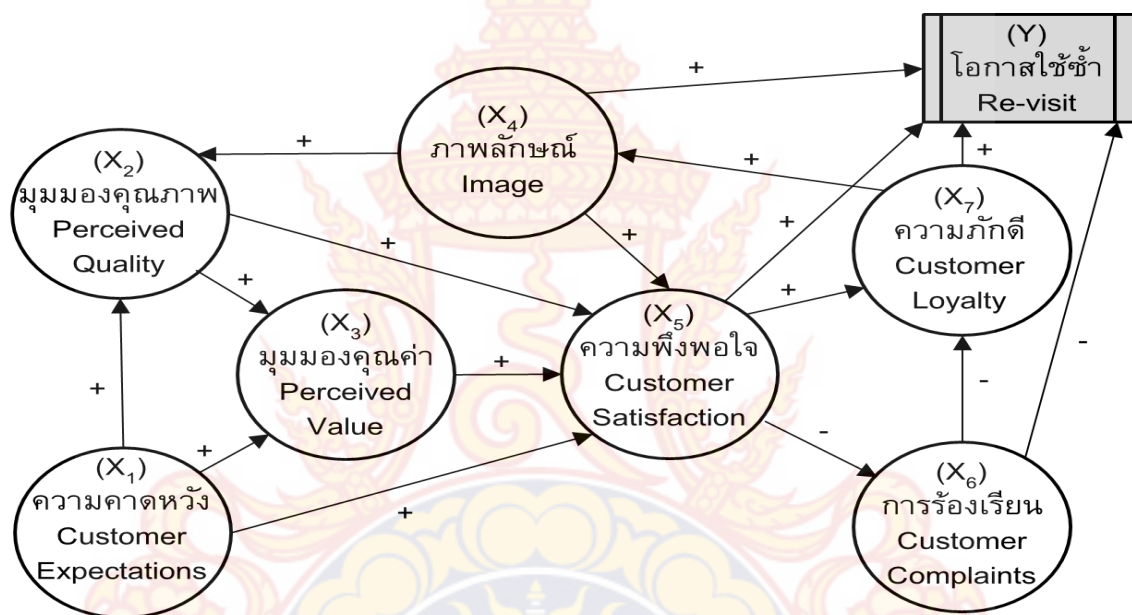
ณัฐธิดา เนตรทิพย์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ: กรณีศึกษาเปรียบเทียบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกสิกรไทยสูงกว่าธนาคารกรุงไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพและการรับรู้คุณค่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ลูกค้าที่มีความจงรักภักดีจะให้ข้อเสนอต่อธุรกิจเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงบริการ

จารุวรรณ เมืองวิสัย (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการธุรกิจธนาคารในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเกียรตินาคิน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเกียรตินาคิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และ 2) ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และมุมมองคุณค่า

ส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเกียรตินาคิน ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และภาพลักษณ์ส่งผลต่อมุมมองคุณภาพและมุมมองคุณค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ธนาคารเกียรตินาคินควรพัฒนาภาพลักษณ์ของการให้บริการของตน เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อไป

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย (ACSI) และโอกาสในการใช้ซ้ำ
ที่มา: Fornell et al. (1996). p. 8.

แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ถูกพัฒนาในปี 2537 โดย Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัย Michigan ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และปัจจัยต่าง ๆ จะถูกวัดโดยหลากหลายคำถาม ซึ่งจะถูกละเลี่ยคะแนนโมเดล

จากภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัยตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (X₁) จะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองคุณภาพการซื้อสินค้าและบริการ (X₂) และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าการซื้อสินค้าและบริการ (X₃) โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและบริการ (X₅) ซึ่งสามารถจัดทำเป็นดัชนีวัดความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และหากผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อผู้ขายสินค้า และให้บริการ (X7) ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดโอกาสในการซื้อซ้ำ (Y) และเกิดภาพลักษณ์ที่เป็นบวกต่อการซื้อสินค้าและให้บริการ (X4) ซึ่งส่งผลกระทบต่อมุมมองคุณภาพการซื้อสินค้าและบริการ (X2) ความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและบริการ (X5) และเกิดโอกาสในการซื้อซ้ำ (Y) แต่หากผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดการร้องเรียน (X6) ส่งผลกระทบต่อความภักดี (X7) และโอกาสในการซื้อซ้ำ (Y)

จากแบบจำลองความพึงพอใจ ACSI ผู้วิจัยให้ความหมายแต่ละปัจจัยในงานวิจัย ดังนี้

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก การรับรู้แล้วตีความ ความคาดหวังเปรียบเสมือนแรงผลักดันให้เกิดความต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่แต่ละบุคคลมีความคาดหวังแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลา หรือสถานการณ์ มีบทบาทต่อพฤติกรรมของบุคคล และความพยายาม ซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลในการทุ่มเท ความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี

มุมมองคุณภาพ หมายถึง คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือบริการที่ดีเกินความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในคุณภาพการบริการ ทำให้เกิดลูกค้าใหม่ และลูกค้าเก่ามาใช้บริการในครั้งถัดไป และสามารถทำให้กิจการคงอยู่ได้

มุมมองคุณค่า หมายถึง คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับกับต้นทุนที่ลูกค้าต้องเสียไป ทั้งที่อยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินในการซื้อสินค้าหรือบริการ พิจารณาจากคุณค่าที่ลูกค้าได้รับหรือจำนวนเงินที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เหมาะสมกับราคาหรือจำนวนเงินจ่ายไป ซึ่งราคาเป็นปัจจัยหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาด

ภาพลักษณ์ หมายถึง ความคิดรวบยอดที่ก่อตัวเกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลแต่ละคนอันเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์อ้อมที่ได้รับรู้มาเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติ ความประทับใจและการกระทำใด ๆ ที่มีบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะมีต่อไปสำหรับภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรหรือผู้ให้บริการที่ดีจะเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในจิตใจของผู้ใช้บริการในครั้งต่อไป

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการมารับบริการแล้วได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง โดยความพึงพอใจจะแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างและจับต้องได้ แต่สามารถสังเกตความพึงพอใจได้จากสิ่งเร้า เช่น เมื่อได้รับบริการแล้วตรงตามความต้องการของบุคคลจึงจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ

การร้องเรียน หมายถึง เป็นความพึงพอใจในเชิงลบ หรือการเรียกร้อง กล่าวคือ พฤติกรรมที่ลูกค้าไม่ได้รับจากองค์กรหรือการบริการตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบพฤติกรรมกรร้องเรียนของลูกค้า โดยจะมีการแสดงออกความไม่พอใจแตกต่างกัน ลูกค้าอาจไม่ร้องเรียนแต่เลือกที่จะบอกต่อในทางลบหรือไม่ กลับมาใช้บริการอีกหรือร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์เป็นพฤติกรรมที่นิยมแพร่หลาย เนื่องจากมีต้นทุนในการ

ร้องเรียนต่ำและสามารถเผยแพร่ไปอย่างรวดเร็ว

ความภักดี หมายถึง ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการเกิดเป็นความพึงพอใจในเชิงบวก เช่น ความเชื่อมั่น การนึกถึง หรือตรงใจให้ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองในการให้บริการนั้นได้ดีจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากสามารถแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการเกิดความภักดีต่อตราสินค้าหรือการบริการ ทำให้เกิดส่วนแบ่งตลาดที่คงที่และเพิ่มขึ้นได้

โอกาสใช้ซ้ำหรือซื้อซ้ำ หมายถึง ผู้ให้บริการหรือเจ้าของธุรกิจมักมองหาการเปิดตลาดใหม่ ๆ การจับกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่เป็นสิ่งสำคัญ แต่เจ้าของธุรกิจเหล่านั้นกลับลืมนึกไปว่าหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอดถึงประสบความสำเร็จคือ การซื้อซ้ำหรือการใช้บริการจากลูกค้าเก่า ไม่ใช่คำนึงแต่การขายตลาดหรือหาลูกค้ากลุ่มใหม่เพียงอย่างเดียว หากการชักชวนให้ลูกค้าเก่าซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำ คือ หนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การซื้อซ้ำมักจะเกี่ยวโยงกับความภักดี เมื่อลูกค้าภักดีแล้ว ลูกค้าจะกลับมาซื้อซ้ำอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงแนะนำคนรอบตัวด้วย



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการกลับไปใช้ซ้ำ ในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการกลับไปใช้ซ้ำ ในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการสรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เริ่มจากขั้นตอนการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการทบทวนวรรณกรรมหรือบทความทางวิชาการ ค้นคว้าจากเอกสาร เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิด ACSI ประกอบด้วย ด้านความคาดหวัง (Customer Expectation) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ภาพลักษณ์ (Image) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaint) ความภักดี (Customer Loyalty) และโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ (Revisit) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมสร้างเป็นเครื่องมือในลักษณะแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำเสนอการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ขึ้นทะเบียน นายจ้างกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นายจ้างหรือตัวแทนนายจ้างในสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 8 อำเภอ ดังนี้ อำเภอบางสะพานน้อย อำเภอบางสะพาน อำเภอทับสะแก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอกุยบุรี อำเภอสามร้อยยอด อำเภอปราณบุรี และอำเภอหัวหิน จำนวน 417 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การเลือกและการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายตามอาชีพชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	รวม
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/	73	49	122
พนักงานของรัฐ	59.84%	40.16%	100.00%
พนักงานบริษัทเอกชน	63	50	113
	55.75%	44.25%	100.00%
ธุรกิจส่วนตัวและอื่น ๆ	86	96	182
	47.25%	52.75%	100.00%
รวม	222	195	417
	53.24%	46.76%	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าแต่ละกลุ่มตัวอย่างในตารางเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ดี มีความเชื่อถือได้ เนื่องจากใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากร และจะมีจำนวนประชากรไม่น้อยกว่า 30 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้มีการจัดเก็บตัวอย่าง 3 กลุ่มแยกตามอาชีพชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2 ธนาคารคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทางกลุ่มไลน์นายจ้าง ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางอื่น ๆ จำนวน 417 คน

จากตารางกลุ่มธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อาชีพที่ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมจำนวน 222 คน โดยอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอื่น ๆ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 59.84 ลำดับสุดท้ายคือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 63 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 ตามลำดับ

จากตารางกลุ่มธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อาชีพที่ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมจำนวน 195 คน โดยอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 ลำดับสุดท้ายคือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.16 ตามลำดับ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง (Questionnaire) เก็บรวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่าง ๆ ประกอบด้วย ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาจัดทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) สำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยใช้ในการวัดตัวแปรระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) และ การวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยใช้ในการวัดตัวแปรระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) และ การวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้ง และประเภทการชำระเงิน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม ประกอบด้วย ความคาดหวัง (Customer Expectation) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ภาพลักษณ์ (Image) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaint) ความภักดี (Customer Loyalty) และโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ (Revisit) ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตราวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) เป็นการวัดอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดตัวเลือกที่แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งจะเป็นการเรียงลำดับจากความไม่เห็นด้วย (ระดับ 1) ไปเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ระดับ 5)

การทดสอบเครื่องมือวิจัย โดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าผู้กรอกแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกัน และตอบแบบสอบถามได้ตรงตามความเป็นจริงทุกข้อ ข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ วิธีการ

ทดสอบกระทำได้ด้วยการทดลองนำแบบสอบถามแบบออนไลน์ ไปเก็บข้อมูลจากนายจ้างในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 417 ตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงทางสถิติ และพิจารณาค่า สัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามแต่ละด้านซึ่งต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 และเมื่อได้ผลเป็นที่น่าพอใจแล้วจึงนำคำถามไปเก็บตัวอย่างตามกลุ่มประชากร จำนวน 417 ตัวอย่าง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม

item	Factor Loading	%Total Variance	Cronbach Alpha
ความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ (Customer Expectation)		0.4330	0.5132
1.1 ความถูกต้องในการใช้บริการ	0.7613		
1.2 ความปลอดภัยในการใช้บริการ	0.7413		
1.3 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	0.6014		
1.4 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	0.4909		
มุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการ (Perceived Quality)		0.4839	0.5976
2.1 มีความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ	0.7028		
2.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง	0.6982		
2.3 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ	0.7605		
2.4 มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	0.6130		
มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ (Perceived Value)		0.4872	0.6022
3.1 บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง	0.6896		
3.2 คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	0.7762		
3.3 ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	0.7390		
3.4 ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	0.5699		
มุมมองภาพลักษณ์การให้บริการ (Image)		0.4094	0.4896
4.1 มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.6402		
4.2 สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	0.7004		
4.3 ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	0.6829		

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

item	Factor Loading	%Total Variance	Cronbach Alpha
4.4 สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที เมื่อมีปัญหา	0.5204		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Customer Satisfaction)		0.4465	0.4146
5.1 ให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด	0.3506		
5.2 ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	0.8492		
5.3 ให้บริการอย่างปลอดภัย เชื่อถือได้	0.8429		
5.4 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ / ช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา	0.4811		
การร้องเรียนต่อการให้บริการ (Customer Complaint)		0.4730	0.3034
6.1 ร้องเรียน หรือเสนอคำแนะนำไปยังผู้บริหาร	0.5218		
6.2 บอกรับปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก	0.6859		
6.3 บอกรับปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	0.8224		
ความภักดีในการใช้บริการ (Customer Loyalty)		0.7322	0.5723
7.1 ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับจากธนาคารแห่งนี้ไปยังคนที่รู้จัก	0.8557		
7.2 ครั้งหน้าท่านจะใช้บริการของธนาคารแห่งนี้ต่อไป	0.8557		

จากตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์ความประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) โดยที่ค่าใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามที่วัดตัวแปรจากกรอบแนวคิด ACASI มีความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ในระดับพอใช้ได้ เนื่องจากมีข้อความบางข้อที่ไม่เข้ากลุ่มกับข้ออื่น ๆ แต่จำเป็นจะต้องคงไว้ในแบบสอบถามและการประมวลผล เพื่อความครบถ้วนตามทฤษฎี โดยผลของการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ มีความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.5132 และมี % Total Variance เท่ากับ 0.4330 โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความคาดหวังด้านความถูกต้องในการใช้บริการ อยู่ในระดับดี ที่ 0.7613 รองลงมาคือ ความปลอดภัยในการใช้บริการที่ 0.7413 มีขั้นตอน

การให้บริการไม่ยุ่งยากที่ 0.6014 และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการที่ 0.4909 ตามลำดับ

ด้านมุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการ มีความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.5976 และมี % Total Variance เท่ากับ 0.4839 โดยนายจ้างให้ความสำคัญในมุมมองด้านมีความปลอดภัยในการใช้บริการ อยู่ในระดับดี ที่ 0.7605 รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการที่ 0.7028 ให้บริการอย่างถูกต้องที่ 0.6982 และมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนที่ 0.6130 ตามลำดับ

ด้านมุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ มีความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.6022 และมี % Total Variance เท่ากับ 0.4872 โดยนายจ้างให้ความสำคัญในมุมมองต่อความคุ้มค่าด้านคุณภาพบริการ ที่ได้รับมีความคุ้มค่า อยู่ในระดับดี ที่ 0.7762 รองลงมาคือ ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าที่ 0.7390 บริการที่ได้รับมีความถูกต้องที่ 0.6896 และใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากที่ 0.5699 ตามลำดับ

ด้านมุมมองภาพลักษณ์การให้บริการ มีความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.4896 และมี % Total Variance เท่ากับ 0.4094 โดยนายจ้างให้ความสำคัญในมุมมองภาพลักษณ์ด้านสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับดี ที่ 0.7004 รองลงมาคือ ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ 0.6829 มีความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการที่ 0.6402 และสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที เมื่อมีปัญหาที่ 0.5204 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.4146 และมี % Total Variance เท่ากับ 0.4465 โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความพึงพอใจด้านให้บริการได้อย่างถูกต้อง อยู่ใน ระดับดี ที่ 0.8492 รองลงมาคือ ให้บริการอย่างปลอดภัย เชื่อถือได้ที่ 0.8429 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่ 0.4811 และให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ติดขัดที่ 0.3506 ตามลำดับ

ด้านการร้องเรียนต่อการให้บริการ มีความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.3034 และมี % Total Variance เท่ากับ 0.4730 โดยนายจ้างให้ความสำคัญในการร้องเรียนด้านบอกต่อปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับดี ที่ 0.8824 รองลงมาคือ บอกต่อปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จักที่ 0.6859 และร้องเรียน หรือเสนอ คำแนะนำไปยังผู้บริหารที่ 0.5218 ตามลำดับ

ด้านความภักดีในการใช้บริการ มีความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.5723 และมี % Total Variance เท่ากับ 0.7322 โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความภักดีด้านท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับ จากธนาคารแห่งนี้ไปยังคนที่รู้จัก อยู่ในระดับดี ที่ 0.8557 รองลงมาคือ ครั้งหน้าท่านจะใช้บริการของธนาคาร แห่งนี้ต่อไปที่ 0.8557 ตามลำดับ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง (Simple Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บข้อมูลโดยวิธีเก็บข้อมูลออนไลน์ และนำไปแจก

แจ้งให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 417 คน โดยวิธีการสุ่มแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

3.3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หนังสือ บทความ วิจัย จุลสาร เอกสารต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 – ธันวาคม 2562 หลังจากนั้น นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.4.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปประมวลผล

3.4.2 ทำการลงรหัส แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป STATA

3.4.2.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ และปัจจัยแสดงถึงพฤติกรรมผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยศึกษาและนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) คือ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples t-test) ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว โดยการใช้วิธีความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: Oneway Anova F-test) และการเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการใช้เรดาร์ชาร์ต (Radar Chart) ในที่นี้ทดสอบสมมติฐานอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสถานประกอบการในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.4.2.3 การวิเคราะห์ประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) (ทรงศิริ แต่สมบัติ, 2548, หน้า 158) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกรอบแนวคิดในการวิจัยความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถแสดงได้ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของแบบจำลองตามกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้

$X_1 =$ ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)

$$X_2 = \beta_{2,0} + \beta_{2,1}X_1 + \mu_2$$

$$X_3 = \beta_{3,0} + \beta_{3,1}X_1 + \beta_{3,2}X_2 + \mu_3$$

$$X_4 = \beta_{4,0} + \beta_{4,1}X_1 + \beta_{4,2}X_2 + \beta_{4,3}X_3 + \mu_4$$

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,4}X_4 + \beta_{5,7}X_7 + \mu_5$$

$$X_6 = \beta_{6,0} + \beta_{6,4}X_4 + \beta_{6,5}X_5 + \mu_6$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,10}X_{10} + \mu_7$$

$$Y = f(\beta_{Y0} + \beta_{Y4}X_4 + \beta_{Y5}X_5 + \beta_{Y6}X_6 + \beta_{Y7}X_7 + \mu_Y)$$

ตัวแปรมีความหมาย ดังนี้

$X_1 =$ ความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ (Customer Expectation)

$X_2 =$ มุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ (Perceived Quality)

$X_3 =$ มุมมองต่อความคุ้มค่า (Perceived Value)

$X_4 =$ มุมมองภาพลักษณ์การให้บริการ (Image)

$X_5 =$ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Customer Satisfaction)

$X_6 =$ การร้องเรียนต่อการให้บริการ (Customer Complaint)

$X_7 =$ ความภักดีในการใช้บริการ (Customer Loyalty)

$\beta_{ij} =$ สัมประสิทธิ์ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้น j และตัวแปรตาม i

$\mu =$ ค่าความผิดพลาด (Error Term)

$f(\cdot) =$ ฟังก์ชันการแจกแจงแบบปกติเรียงลำดับ

โดยกำหนดสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H_1): ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณภาพการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 2 (H_2): ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่าของการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 3 (H_3): มุมมองคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่าของการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 14 (H₁₄): ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 15 (H₁₅): ภาพลักษณ์การให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 16 (H₁₆): การร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน โดยจำแนกเป็นส่วนประกอบในการหาวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ความคาดหวังของลูกค้า 2) มุมมองต่อคุณภาพบริการ 3) มุมมองต่อคุณค่า 4) มุมมองภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจต่อบริการ 6) การร้องเรียน และ 7) ความภักดีของลูกค้า ตามกรอบแนวคิดตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งแบบปกติและแบบออนไลน์จากนายจ้างที่ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 417 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีและเชื่อถือได้ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในขั้นตอนถัดไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ โดยใช้สถิติ T-Test ทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แก่ เพศ ส่วน ANOVA เป็นการทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร เช่น อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้ง และประเภทการชำระเงิน โดยการศึกษาในครั้งนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.10 และใช้สถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย

(Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.10 โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม
- 4.3 ผลการประมาณค่าแบบจำลอง ACSI และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ
- 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- 4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าดัชนีความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- 4.6 การวิเคราะห์โอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งตามองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการวิจัย 7 ด้าน จำนวน 7 องค์ประกอบจากข้อคำถามที่เป็นตัวแปรจำนวน 25 ตัวแปร มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<u>ความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ (Customer Expectation)</u>						
ความถูกต้องในการให้บริการ	0	0	1	45	371	4.887
	0.00%	0.00%	0.24%	10.79%	88.97%	
ความปลอดภัยในการให้บริการ	0	0	1	42	374	4.894
	0.00%	0.00%	0.24%	10.07%	89.69%	
มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	0	0	37	184	196	4.381
	0.00%	0.00%	8.87%	44.12%	47.00%	
มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	0	0	22	211	184	4.388
	0.00%	0.00%	5.28%	50.60%	44.12%	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<u>มุมมองต่อคุณภาพของการบริการ</u>						
<u>(Perceived Quality)</u>						
มีความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้ บริการ	0	0	8	129	280	4.652
	0.00%	0.00%	1.92%	30.94%	67.15%	
ให้บริการอย่างถูกต้อง	0	0	1	37	379	4.906
	0.00%	0.00%	0.24%	8.87%	90.89%	
มีความปลอดภัยในการใช้บริการ	0	0	0	34	383	4.918
	0.00%	0.00%	0.00%	8.15%	91.85%	
มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	0	0	14	213	190	4.422
	0.00%	0.00%	3.36%	51.08%	45.56%	
<u>มุมมองต่อความคุ้มค่าของการ ให้บริการ (Perceived Value)</u>						
บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง	0	0	0	29	388	4.930
	0.00%	0.00%	0.00%	6.95%	93.05%	
คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	0	0	1	42	374	4.894
	0.00%	0.00%	0.24%	10.07%	89.69%	
ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมี ความคุ้มค่า	0	0	2	121	294	4.700
	0.00%	0.00%	0.48%	29.02%	70.50%	
ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	0	0	6	193	218	4.508
	0.00%	0.00%	1.44%	46.28%	52.28%	
<u>มุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ</u>						
<u>(Image)</u>						
มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0	0	1	20	396	4.947
	0.00%	0.00%	0.24%	4.80%	94.96%	
สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	0	0	2	132	283	4.674
	0.00%	0.00%	0.48%	31.65%	67.87%	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	0	0	2	177	238	4.566
	0.00%	0.00%	0.48%	42.45%	57.07%	
สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที เมื่อมีปัญหา	0	0	3	97	317	4.753
	0.00%	0.00%	0.72%	23.26%	76.02%	
<u>ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</u> (Customer Satisfaction)						
ให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด	0	0	2	229	186	4.441
	0.00%	0.00%	0.48%	54.92%	44.60%	
ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	0	0	1	19	397	4.950
	0.00%	0.00%	0.24%	4.56%	95.20%	
ให้บริการอย่างปลอดภัย เชื่อถือได้	0	0	0	32	385	4.923
	0.00%	0.00%	0.00%	7.67%	92.33%	
มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ ช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา	0	0	5	109	303	4.715
	0.00%	0.00%	1.20%	26.14%	72.66%	
<u>การร้องเรียนต่อการให้บริการ</u> (Customer Complaints)						
ร้องเรียน หรือเสนอคำแนะนำไปยัง ผู้บริหาร	268	90	23	18	18	1.628
	64.27%	21.58%	5.52%	4.32%	4.32%	
บอกต่อปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก	248	139	21	6	3	1.506
	59.47%	33.33%	5.04%	1.44%	0.72%	
บอกต่อปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	390	19	3	5	0	1.096
	93.53%	4.56%	0.72%	1.20%	0.00%	
<u>ความภักดีต่อการใช้บริการ</u> (Customer Loyalty)						
ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับ จากธนาคารแห่งนี้ไปยังคนที่รู้จัก	0	0	18	128	271	4.607
	0.00%	0.00%	4.32%	30.70%	64.99%	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ครั้งหน้าท่านจะใช้บริการของ	0	0	3	37	377	4.897
ธนาคารแห่งนี้ต่อไป	0.00%	0.00%	0.72%	8.87%	90.41%	

จากตารางที่ 4.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) เป็นการวัดอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดตัวเลือกที่แบ่งเป็น 5 ระดับ จำแนกตามระดับความคิดเห็นแบ่งได้ดังนี้ ระดับคะแนน 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 4 คือ เห็นด้วย ระดับคะแนน 3 คือ เฉย ๆ ระดับคะแนน 2 คือ ไม่เห็นด้วย และระดับคะแนน 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จากตารางแสดงให้เห็นการแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบ่งตามตัวแปรได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ (Customer Expectations) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.638 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความคาดหวังด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.894 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.887 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.388 และมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.381

ปัจจัยด้านมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ (Perceived Quality) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.725 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในมุมมองด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.918 รองลงมาคือ ให้บริการอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.906 มีความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.652 และมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.422

ปัจจัยด้านมุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ (Perceived Value) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีมุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.758 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความคุ้มค่าด้านบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.930 รองลงมาคือ คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.894 ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.700 และใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.508

ปัจจัยด้านมุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ (Image) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีมุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.735 อยู่ในระดับ

ความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในมุมมองต่อภาพลักษณ์ด้านมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.947 รองลงมาคือ สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที เมื่อมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยที่ 4.753 สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยที่ 4.674 และให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยที่ 4.566

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Customer Satisfaction) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.757 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.950 รองลงมาคือ ให้บริการอย่างปลอดภัย เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.923 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยที่ 4.715 และให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.441

ปัจจัยด้านการร้องเรียนต่อการให้บริการ (Customer Complaints) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 1.410 อยู่ในระดับความพึงพอใจไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยนายจ้างให้ความสำคัญในการร้องเรียนด้านร้องเรียน หรือ เสนอคำแนะนำไปยังผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 1.628 รองลงมาคือ บอกต่อปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก มีค่าเฉลี่ยที่ 1.506 และบอกต่อปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยที่ 1.096

ปัจจัยด้านความภักดีในการใช้บริการ (Customer Loyalty) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความภักดีในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.752 อยู่ในระดับ ความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความภักดีในการใช้บริการด้านครั้งหน้าท่านจะใช้บริการ ของธนาคารแห่งนี้ต่อไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.897 และท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับจากธนาคารแห่งนี้ ไปยังคนที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.607

4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงิน สมทบประกันสังคม

ตัวแปรทั้งหมดตามกรอบแนวคิดแบบจำลองงานวิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดย ใช้มาตราวัด 5 ระดับแบบ Likert Scale ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0-5 ประกอบไปด้วย ความคาดหวังด้านคุณภาพ และการให้บริการ (Customer Expectations) มุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ (Perceived Quality) มุมมอง ต่อความคุ้มค่าการให้บริการ (Perceived Value) มุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ (Image) ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ (Customer Satisfaction) การร้องเรียนต่อการให้บริการ (Customer Complaint) และ ความภักดีในการใช้บริการ (Customer Loyalty) ที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

จากข้อมูลเบื้องต้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 417 คน การจำแนกกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม และแสดง

ค่าเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน สามารถคำนวณได้จากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 และตอนที่ 2 ตามลักษณะต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งค่าสถิติ t-test หรือ F-test ที่เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์หัตถ์แปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์หัตถ์แปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

	Obs	CE	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
ธนากรที่ใช้บริการ								
กรุงไทย	222	0.810	0.869	0.864	0.837	0.925	0.101	0.896
กรุงศรี	195	0.828	0.854	0.858	0.840	0.904	0.089	0.895
T-Test		0.582	0.595	0.858	0.927	0.354	0.609	0.965
เพศ								
ชาย	110	0.817	0.854	0.756	0.679	0.721	0.405	0.731
หญิง	307	0.819	0.865	0.765	0.696	0.751	0.416	0.745
T-Test		0.977	0.754	0.991	0.805	0.795	0.922	0.584
อายุ								
ต่ำกว่า 24	38	0.782	0.887	0.831	0.860	0.915	0.081	0.823
25-30	97	0.826	0.875	0.862	0.830	0.910	0.080	0.915
31-40	135	0.825	0.848	0.878	0.827	0.911	0.098	0.908
41-50	95	0.841	0.868	0.860	0.864	0.925	0.096	0.899
51+	52	0.774	0.844	0.842	0.816	0.915	0.127	0.873
F-Test		1.166	3.202***	2.239**	1.489	1.022	1.044	1.761
การศึกษา								
ต่ำกว่า ป.ตรี	48	0.790	0.844	0.844	0.856	0.903	0.080	0.853
ป.ตรี	312	0.821	0.865	0.861	0.836	0.916	0.096	0.896
ป.โท,สูง กว่าป. โท	57	0.827	0.861	0.879	0.832	0.921	0.107	0.931
F-Test		0.422	0.447	1.551	0.913	0.198	1.408	1.652

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ตัวแปร	Obs	CE	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
สถานภาพ								
โสด	199	0.818	0.862	0.857	0.825	0.908	0.091	0.890
สมรส	175	0.823	0.862	0.870	0.845	0.917	0.090	0.901
หย่าร้าง	31	0.845	0.907	0.887	0.889	0.955	0.106	0.932
อื่นๆ	12	0.688	0.755	0.756	0.818	0.892	0.218	0.769
F-Test		2.004	2.261*	1.660	1.333	1.179	3.431**	2.567*
อาชีพ								
ราชการ	122	0.832	0.863	0.870	0.831	0.917	0.111	0.800
เอกชน	113	0.839	0.904	0.875	0.844	0.925	0.090	0.893
ส่วนตัว	128	0.815	0.856	0.873	0.847	0.919	0.084	0.920
อื่นๆ	54	0.751	0.787	0.786	0.821	0.881	0.101	0.854
F-Test		4.762***	7.977***	5.697***	4.289***	3.450***	0.619	8.666***
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								
ต่ำกว่า 15,000	38	0.733	0.776	0.763	0.786	0.847	0.099	0.793
15,001- 30,000	138	0.777	0.855	0.842	0.823	0.894	0.080	0.880
30,001- 50,000	102	0.881	0.889	0.887	0.858	0.936	0.091	0.905
50,001- 70,000	96	0.849	0.878	0.892	0.851	0.933	0.115	0.927
70,001 ขึ้นไป	43	0.809	0.862	0.883	0.856	0.948	0.107	0.930
F-Test		5.480***	2.728**	3.528***	1.314	3.929***	0.786	4.113***
ความถี่ในการใช้บริการ								
<1 ครั้ง/ เดือน	83	0.772	0.830	0.806	0.808	0.889	0.111	0.827
1-2 ครั้ง/ เดือน	273	0.838	0.873	0.879	0.845	0.920	0.087	0.908
3 ครั้ง ขึ้นไป	61	0.791	0.857	0.861	0.845	0.929	0.113	0.934
F-Test		2.947**	1.806	3.476**	1.945	1.497	1.111	5.456***

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ตัวแปร	Obs	CE	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้ง								
ต่ำกว่า 10 นาที	197	0.831	0.873	0.880	0.849	0.915	0.076	0.903
11-15 นาที	152	0.811	0.863	0.853	0.836	0.913	0.099	0.888
15 นาทีขึ้นไป	68	0.797	0.830	0.828	0.810	0.919	0.144	0.892
F-Test		0.755	1.368	1.971	1.087	1.005	4.646***	0.347
ประเภทการชำระเงิน								
ชำระให้ตัวเอง	210	0.834	0.858	0.868	0.839	0.922	0.106	0.914
ชำระให้คนอื่น	207	0.802	0.866	0.855	0.837	0.908	0.084	0.877
T-Test		0.315*	0.797	0.707	0.966	0.566	0.324	0.188**

หมายเหตุ CE (Customer Expectation), PQ (Perceived Quality), PV (Perceived Value), IM (Image), CSI (Customer Satisfaction), CC (Customer Complaint), CL (Customer Loyalty)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, **มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ ***มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์หรือลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้ง และประเภทการชำระเงิน

ในการศึกษาครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งนายจ้างหรือตัวแทนในสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 417 คน จากการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 307 คน และเพศชาย 110 คน โดยช่วงอายุนายจ้างมากที่สุด คือช่วงอายุ ระหว่าง 31-40 ปี เป็นกลุ่มวัยประสบความสำเร็จในวัยทำงาน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นส่วนมาก มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท นายจ้างส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการต่ำกว่า 10 นาที และส่วนใหญ่ชำระเงินให้ตัวเอง

เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมในการใช้บริการ ด้วยสถิติเชิงปริมาณ T-Test และ F-Test พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรทุกตัวสามารถจำแนกได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่นายจ้างหรือตัวแทนในสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีการใช้บริการมากที่สุด ทุกตัวแปรไม่มีความแตกต่างกันทางระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่จากค่าที่แสดง ทุกเพศให้ความสำคัญมุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ ส่งผลให้เกิดความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ ซึ่งมาจากค่าสถิติที่สูงกว่าตัวแปรอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 24 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดทั้ง 5 กลุ่ม และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับมุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทมีการใช้บริการมากที่สุด ทุกตัวแปรไม่มีความแตกต่างกันทางระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่จากค่าที่แสดง การศึกษาให้ความสำคัญความภาคภูมิใจในการใช้บริการ ส่งผลให้เกิดมุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ ซึ่งมาจากค่าสถิติที่สูงกว่าตัวแปรอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 และ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการร้องเรียนต่อการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความภาคภูมิใจในการใช้บริการ และมุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่ม

ตัวอย่างให้ความสำคัญกับความภักดีในการใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ ความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ มุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบ ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความภักดีในการใช้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ และมุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบ ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความภักดีในการใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ และความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้บริการ 15 นาทีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการร้องเรียนต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทการชำระเงินแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบ ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทการชำระเงินโดยชำระเงินให้ตัวท่านเอง มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความภักดีในการใช้บริการ ตามลำดับ

4.3 ผลการประมาณค่าแบบจำลอง ACSI และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

การประมาณค่าแบบจำลองวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis Model) โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเมื่อตัวแปรมีความสัมพันธ์แบบเส้นตรง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 7 ตัวแปร ได้แก่ ความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ (CE) มุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ (PQ) มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ (PV) มุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ (IM) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (CSI) การร้องเรียนต่อการให้บริการ (CC) และความภักดีในการใช้บริการ (CL) ร่วมกับการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิท เพื่อศึกษาโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Revisit) มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 417 คน ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยด้วยวิธีการประมาณค่า OLS

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL	Revisit
CE (X1)	0.4370 ^{***}	0.2553 ^{***}		0.0726 ^{**}			
PQ (X2)		0.4598 ^{***}		0.1285 ^{***}			
PV (X3)				0.1466 ^{***}			
IM (X4)	0.3363 ^{***}			0.2759 ^{***}			0.2143
CSI (X5)					-0.1008 ^{**}	0.5213 ^{***}	0.1785
CC (X6)						-0.1714 ^{***}	-2.2640 ^{***}
CL (X7)			0.3648 ^{***}				2.8187 ^{***}
Constant	0.2226 ^{***}	0.2563 ^{***}	0.5112 ^{***}	0.3871 ^{***}	0.1877 ^{***}	0.4350 ^{***}	
cut1							-1.0943 ^{**}
cut2							-0.6475
cut3							0.5422
cut4							1.6623 ^{***}
N	417	417	417	417	417	417	417
rss	5.6740	8.5516	11.3829	4.1160	7.9063	10.6514	
LL	304.2665	218.7353	159.1054	371.1987	235.0950	172.9456	-522.982
F-test	241.4348 ^{***}	141.4525 ^{***}	63.9492 ^{***}	95.0631 ^{***}	4.2196 ^{**}	49.1344 ^{***}	
Chi-square							104.3887 ^{***}
R2	0.5384	0.4059	0.1335	0.4800	0.0101	0.1918	
Adj. R2	0.5362	0.4031	0.1314	0.4749	0.0077	0.1879	
Pseudo R2							0.2005

* $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

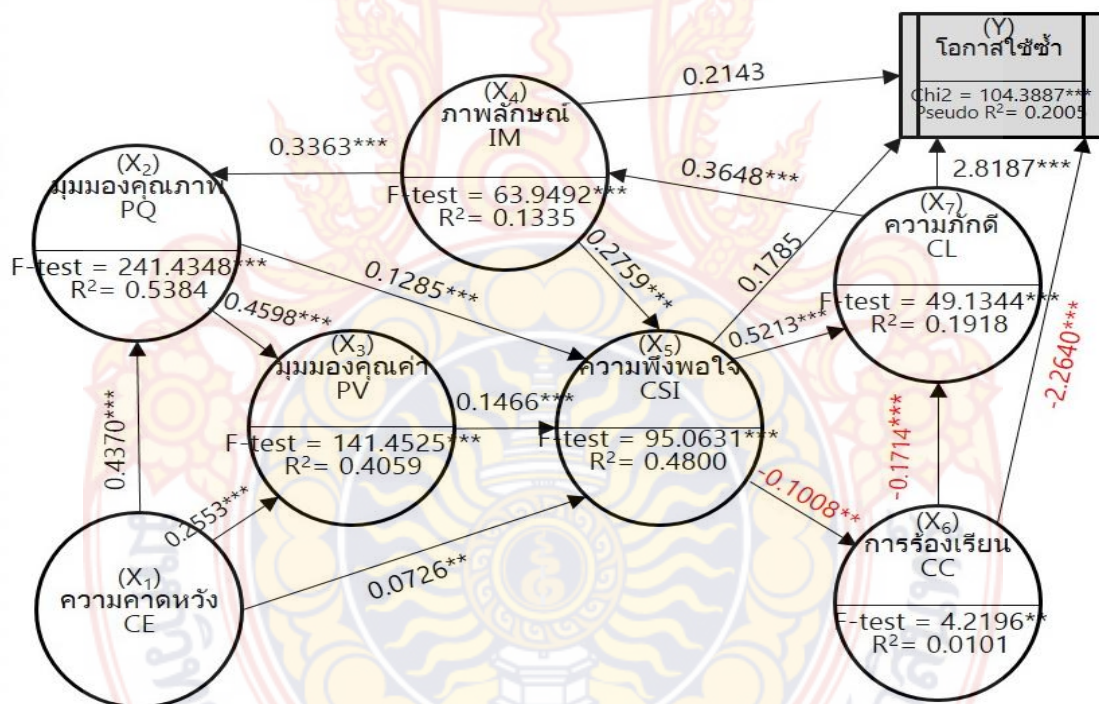
หมายเหตุ CE (Customer Expectation), PQ (Perceived Quality), PV (Perceived Value), IM (Image), CSI (Customer Satisfaction), CC (Customer Complaint), CL (Customer Loyalty), Y (Revisit)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, **มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ ***มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบจำลองจากองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามองค์ประกอบของ American Customer Satisfaction Index (ACSI) จำนวน 7 องค์ประกอบ เพื่อทดสอบทฤษฎีและประเมินค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1) ความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ 2) มุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ 3) มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ 4) มุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 6) การร้องเรียนต่อการให้บริการ และ 7) ความภักดีในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบดัชนีความพึงพอใจโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบจำลองสมการถดถอย (Linear Regression Model) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังแสดงตามภาพที่ 4.1



หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ภาพที่ 4.1 ผลการประเมินค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากภาพที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis Model) ตามวัตถุประสงค์การวิจัย พบว่า มีตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแยกวิเคราะห์แต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ -0.1714 มีความสัมพันธ์เป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าหากเกิดการร้องเรียนของผู้ใช้บริการมากน้อยเท่าใดจะทำให้ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการลดลงไปด้วย

สมมติฐานที่ 9 (H_9): ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.5213 มีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าหากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจะส่งผลให้เกิดความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 10 (H_{10}): ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์การให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการกับภาพลักษณ์การให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.3648 มีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการมากขึ้นจะส่งผลถึงการยกระดับภาพลักษณ์ด้านมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 11 (H_{11}): ภาพลักษณ์การให้บริการความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์การให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.2759 มีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าภาพลักษณ์ของการให้บริการดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 12 (H_{12}): ภาพลักษณ์การให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณภาพการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

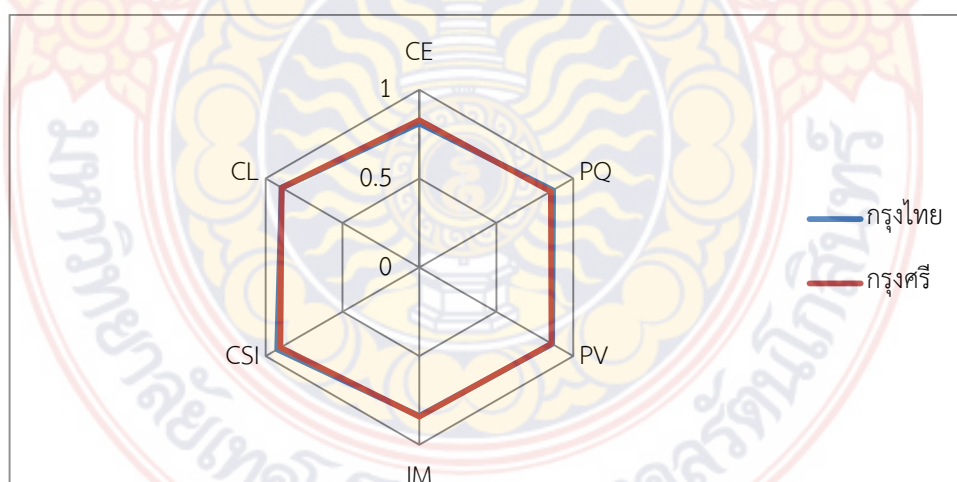
ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์การให้บริการกับมุมมองคุณภาพ

ให้บริการกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ -2.2640 มีความสัมพันธ์เป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าหากมีการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการมากขึ้นจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำน้อยลง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 417 กลุ่มตัวอย่าง ค่า F-test ของปัจจัยทั้ง 6 ด้านมีค่าดังนี้ ปัจจัยด้านมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ (Perceived Quality) มีค่าเท่ากับ 241.4348 มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ (Perceived Value) มีค่าเท่ากับ 141.4525 มุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ (Image) มีค่าเท่ากับ 63.9492 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Customer Satisfaction) มีค่าเท่ากับ 95.0631 การร้องเรียนต่อการให้บริการ (Customer Complaints) มีค่าเท่ากับ 4.2196 และความภักดีในการใช้บริการ (Customer Loyalty) มีค่าเท่ากับ 49.1344 แสดงว่าตัวแปรต้นทุกตัวสามารถใช้ร่วมกันในการอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

R-squares ของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มีค่าดังนี้ ปัจจัยด้านมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ (Perceived Quality) มีค่าเท่ากับ 0.5384 มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ (Perceived Value) มีค่าเท่ากับ 0.4059 มุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ (Image) มีค่าเท่ากับ 0.1335 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Customer Satisfaction) มีค่าเท่ากับ 0.4800 การร้องเรียนต่อการให้บริการ (Customer Complaints) มีค่าเท่ากับ 0.0101 และความภักดีในการใช้บริการ (Customer Loyalty) มีค่าเท่ากับ 0.1918 ค่า R-squares ทุกปัจจัยปานกลางและเป็นในทิศทางเดียวกันแสดงว่าข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้มามีความเหมาะสม

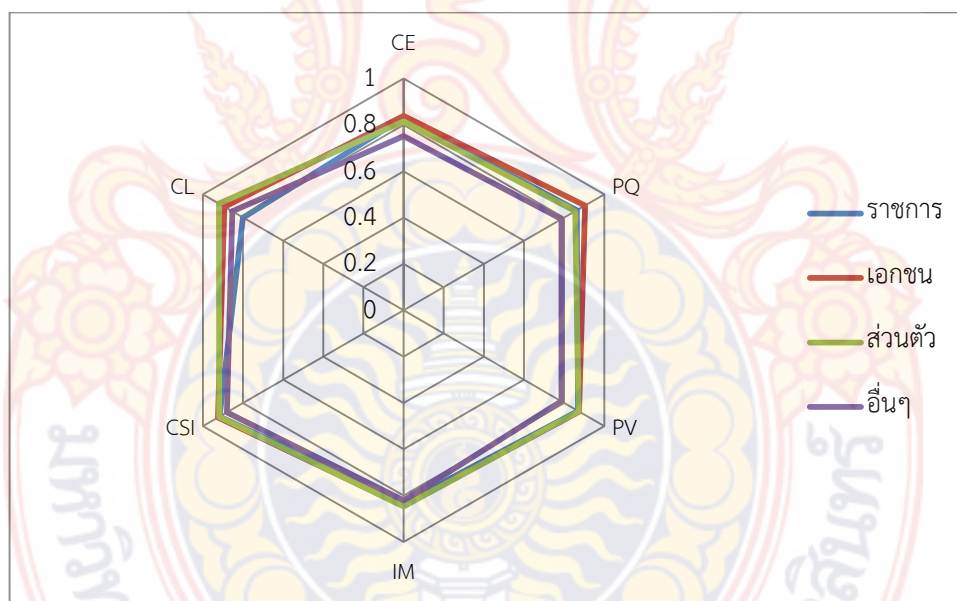
4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าดัชนีความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 4.2 เรดาร์ที่เปรียบเทียบค่าดัชนีของความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จากภาพที่ 4.2 การเปรียบเทียบค่าวิเคราะห์ตัวแปรตามแบบจำลอง ACSI (American Customer Satisfaction Index) ด้วยแบบสอบถามระหว่างความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจด้านมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การร้องเรียนต่อการให้บริการ และความภักดีในการใช้บริการได้มากกว่าความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ส่วนปัจจัยด้านความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ และมุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สามารถตอบสนองและความพึงพอใจได้มากกว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงการสร้างความภักดีในการใช้บริการจะทำให้พนักงานของสถานประกอบการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าดัชนีความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.3 เรดาร์เปรียบเทียบค่าดัชนีของความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

จากภาพที่ 4.3 การเปรียบเทียบค่าวิเคราะห์ตัวแปรตามแบบจำลอง ACSI (American Customer Satisfaction Index) ด้วยแบบสอบถามระหว่างความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อาชีพเอกชน สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจด้านความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ มุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้มากกว่าความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อาชีพอื่น ๆ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอาชีพราชการ สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจด้านการร้องเรียนต่อการให้บริการ ได้มากกว่าความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อาชีพอื่น ๆ อาชีพส่วนตัว สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจด้านมุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ และความภักดีในการใช้บริการ ได้มากกว่าความพึงพอใจของการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อาชีพอื่น ๆ

4.6 การวิเคราะห์โอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

จากการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิตเรียงลำดับของการศึกษาความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้บริการซ้ำของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ ปัจจัยด้านความภักดีในการใช้บริการ มีค่าเท่ากับ 2.8187 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า หากสามารถสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นกับนายจ้างของสถานประกอบการจะสามารถสร้างโอกาสในการตัดสินใจกลับมาใช้บริการของธนาคารซ้ำได้ในอนาคต



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามทั้งแบบปกติและแบบออนไลน์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างคือนายจ้างของสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 417 คน ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามที่มีความถูกต้องและข้อมูลครบถ้วน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยเรียงลำดับการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อจำกัดการศึกษา

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยผู้ตอบแบบสอบถามคือนายจ้างของสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 417 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 307 คน และเพศชาย 110 คน โดยช่วงอายุนายจ้างมากที่สุด คือช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นกลุ่มวัยประสบความสำเร็จในวัยทำงาน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นส่วนมาก และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

5.1.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งนายจ้างของสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 417 คน พบว่า นายจ้างส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการต่ำกว่า 10 นาที และส่วนใหญ่ชำระเงินให้ตัวเอง

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามกรอบแนวคิดตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ดังนี้

ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ (Customer Expectations) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.638 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความคาดหวังด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.894 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.887 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.388 และมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.381

ปัจจัยด้านมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ (Perceived Quality) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.725 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในมุมมองด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.918 รองลงมาคือ ให้บริการอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.906 มีความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.652 และมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.422

ปัจจัยด้านมุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ (Perceived Value) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีมุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.758 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความคุ้มค่าด้านบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.930 รองลงมาคือ คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.894 ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.700 และใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.508

ปัจจัยด้านมุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ (Image) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น

เกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีมุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.735 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในมุมมองต่อภาพลักษณ์ด้านมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.947 รองลงมาคือ สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที เมื่อมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยที่ 4.753 สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยที่ 4.674 และให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยที่ 4.566

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Customer Satisfaction) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.757 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านให้บริการได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.950 รองลงมาคือ ให้บริการอย่างปลอดภัย เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.923 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยที่ 4.715 และให้บริการได้รวดเร็วไม่ติดขัด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.441

ปัจจัยด้านการร้องเรียนต่อการให้บริการ (Customer Complaints) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการร้องเรียนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 1.410 อยู่ในระดับความพึงพอใจไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยนายจ้างให้ความสำคัญในการร้องเรียนด้านร้องเรียน หรือเสนอคำแนะนำไปยังผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 1.628 รองลงมาคือ บอกต่อปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก มีค่าเฉลี่ยที่ 1.506 และบอกต่อปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยที่ 1.096

ปัจจัยด้านความภักดีในการใช้บริการ (Customer Loyalty) กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความภักดีในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.752 อยู่ในระดับความพึงพอใจเห็นด้วย โดยนายจ้างให้ความสำคัญในความภักดีในการใช้บริการด้านครั้งหน้าท่านจะใช้บริการของธนาคารแห่งนี้ต่อไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.897 และท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับจากธนาคารแห่งนี้ไปยังคนที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.607

5.1.4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมในการใช้บริการ ด้วยสถิติเชิงปริมาณ T-Test และ F-Test พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรทุกตัวสามารถจำแนกได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่นายจ้างหรือตัวแทนในสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบ

ประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 24 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดทั้ง 5 กลุ่ม และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับมุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 และ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการร้องเรียนต่อการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความภักดีในการใช้บริการ และมุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความภักดีในการใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ ความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ มุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความภักดีในการใช้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ และมุมมองต่อคุณภาพและการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความภักดีในการใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ มุมมองต่อความคุ้มค่าการให้บริการ และความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงิน

สมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้บริการ 15 นาทีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการร้องเรียนต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทการชำระเงินแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทการชำระเงินโดยชำระเงินให้ตัวท่านเอง มีความพึงพอใจสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความคาดหวังด้านคุณภาพและการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความภักดีในการใช้บริการ ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสมการถดถอยเชิงตรงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งออกได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H_1): ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณภาพการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับมุมมองคุณภาพการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.4370 มีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 (H_2): ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่าของการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับมุมมองคุณค่าของการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.2553 มีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 (H_3): มุมมองคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่าของการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองคุณภาพการให้บริการกับมุมมองคุณค่าของการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.4598 มีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน

ประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.1785 มีความสัมพันธ์เป็นบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 14 (H_{14}): ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 2.8187 มีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 15 (H_{15}): ภาพลักษณ์การให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์การให้บริการกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.2143 มีความสัมพันธ์เป็นบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 16 (H_{16}): การร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างการร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการกับการกลับมาใช้บริการซ้ำจากการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ -2.2640 มีความสัมพันธ์เป็นลบและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน

5.1.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถานประกอบการ วิทยาลัยการศึกษานานาชาติ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย การร้องเรียนต่อการให้บริการ และความภักดีในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์เป็นลบและเป็นบวก มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจต่อการบริการ

ของ 2 ธนาคารนี้ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทั้ง 2 ธนาคารให้บริการอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ธนาคารสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อมีปัญหา และกลุ่มลูกค้าคือกลุ่มบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ กลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการที่ดีของทั้ง 2 ธนาคารไม่แตกต่างกัน

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ เพราะผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องการบริการสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีความถูกต้อง คุณภาพที่ได้รับมีความคุ้มค่า และธนาคารทั้ง 2 ธนาคาร ให้บริการที่เชื่อถือได้

5.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับไปใช้ซ้ำในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ การร้องเรียน โดยมีช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนไปยังผู้จัดการธนาคาร บอกต่อไปยังคนรู้จัก มาใช้บริการแบบเดียวกัน และสามารถบอกต่อปัญหาในสังคมออนไลน์ ซึ่งมีต้นทุนต่ำ ทำให้ยังร้องเรียนมากก็กลับมาใช้บริการซ้ำมากนั่นเอง และจะทำให้เกิดความภักดี บอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับจากธนาคารแห่งนี้ไปยังคนรู้จัก และครั้งหน้ากลับมาใช้บริการธนาคารแห่งนี้ต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษา ความพึงพอใจและโอกาสกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยดังนี้

1. ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและโอกาสกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จะเพิ่มความพึงพอใจได้ 3 ด้าน มุมมองภาพลักษณ์ การให้บริการ (Image) ต้องมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการและสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อมีปัญหา มุมมองต่อคุณภาพของการบริการ ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง และมีความปลอดภัยในการใช้บริการ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการให้บริการ โดยบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง และคุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า

2. การกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ใช้บริการจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ได้รับไปยังคนรู้จัก และครั้งหน้าจะกลับมาใช้บริการของธนาคารแห่งนี้ต่อไป

5.4 ข้อจำกัดการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้มีข้อจำกัดที่สามารถสรุปได้ดังนี้

5.4.1 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ในการเก็บข้อมูล ซึ่งอาจทำให้การเลือกกลุ่มประชากรกระจายไม่เท่ากัน แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ยังคงเชื่อถือได้

5.4.2 การศึกษามุ่งมองคุณภาพและความภาคภูมิใจที่มีผลต่อความพึงพอใจและโอกาสกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยตามองค์ประกอบ 7 ด้าน เท่านั้น



บรรณานุกรม

- กองนิติการ สำนักงานประกันสังคม. (2543). *พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรไทย.
- กอบกุล จันทรโคติกา และชาติรี จันทรโคติกา. (2560). *การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์*. กรุงเทพมหานคร: เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการการทำรายงานวิจัยอิสระ (Independent Study)/วิทยานิพนธ์ (Thesis), หน้า 1-16.
- จารุวรรณ เมืองวิสัย. (2560). *ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการธุรกิจธนาคารในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเกียรตินาคิน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่วิทยาเขตวังไกลกังวล, ประจวบคีรีขันธ์.
- ณัฐชนนต์ ราจรุจิทอง. (2556). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมบูรพาสามยอด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร. คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐธิดา เนตรทิพย์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ: กรณีศึกษาเปรียบเทียบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่วิทยาเขตวังไกลกังวล, ประจวบคีรีขันธ์.
- ณัฐพล ยิ่งกล้า. (2558). *บทความวิชาการกฎหมายประกันสังคมฉบับใหม่ กับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ทรงศิริ แต่สมบัติ. (2548). *การวิเคราะห์การถดถอย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทวีพงศ์ สู่สวัสดิ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (MYMO) และธนาคารกสิกรไทย (K-PLUS) ในจังหวัดเพชรบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่วิทยาเขตวังไกลกังวล, ประจวบคีรีขันธ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนพล ทิพย์ชโยดม. (2558). อิทธิพลของการบอกต่อและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อกล้องดิจิทัล ผ่าน Social Network ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ธเนศ ศิริกิจ. (2557). เอกสารประกอบคำบรรยายการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2554). หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นริศรา เขตต์กัน และศรีสมร ผ่องพุดิ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการผู้ป่วยนอกของหน่วยนิติเวชคลินิกฝ่ายนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. การประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2562 การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง. 26 เมษายน 2562, หน้า 814-821. นครปฐม: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์พื้นที่ศาลายา.
- นวลอนงค์ ผานัด. (2558). โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ปัญญากร วงศ์ฉายา. (2558). การรับรู้และการตัดสินใจเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พรรณี วรานุกุลศักดิ์. (2546). ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- พันธการ บุญยงค์ และคณะ. (2560). รายงานการวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติที่ต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (WIFI) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิทวัสค์ โยธินบุณนาค และดารณี พิมพ์ช่างทอง. (มกราคม-เมษายน 2559). ภาพลักษณ์ร้านค้าที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า: กรณีศึกษา ร้านแม่คยีนส์ เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 6(1), หน้า 63-76.
- วนิดา สงค์จิตร. (2549). *การใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนที่ทำงานในโรงงานผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าในจังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- สำนักงานประกันสังคม. (2562). *คู่มือผู้ประกันตนร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงานที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- สำนักงานประกันสังคม. (2560). *Doing Business Work Bank ขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment).* เข้าถึงได้จาก: <https://www.sso.go.th>, 21 กุมภาพันธ์ 2563.
- สำนักงานประกันสังคม. (2558). *กองทุนประกันสังคม.* เข้าถึงได้จาก: <https://www.sso.go.th>, 27 มิถุนายน 2562.
- สำนักงานประกันสังคม. (2558). *การประกันสังคมในประเทศไทย.* เข้าถึงได้จาก: <https://www.sso.go.th/wpr/category.jsp?lang=th&cat=889>, 27 มิถุนายน 2562.
- สำนักงานประกันสังคม. (2558). *เงินสมทบประกันสังคม.* เข้าถึงได้จาก: <https://www.sso.go.th>, 27 มิถุนายน 2562.
- สำนักงานประกันสังคม. (2558). *หลักการประกันสังคม.* เข้าถึงได้จาก: <https://www.sso.go.th>, 27 มิถุนายน 2562.
- สำนักงานประกันสังคม. (2551). *ระบบประกันสังคม.* นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม.
- สำนักงานประกันสังคม. (2543). *แนวคิดและหลักการประกันสังคม.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- สุนทร สิงคิพร และคณะ บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด. (2556). *รายงานการศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานประกันสังคม ปี 2556.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- สุรางคณา ตรีกุลบุญรัตน์. (2561). *ความภักดีของผู้บริโภคร้านอาหารเกาหลี บอนซอน และเดอะ เรด ชั้นในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการเชิงนวัตกรรม คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์พื้นที่ศาลายา, นครปฐม.*

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรีย์พร เหมืองหลิง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน *Mobile Banking Application* ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- องค์การแรงงานระหว่างประเทศ. (2551). *มาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิแรงงานข้ามชาติ: แนวทางสำหรับผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติในเอเชียและแปซิฟิก*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: องค์การแรงงานระหว่างประเทศ.
- อังศุมลีย์ ยอดยิ่งวิทยา. (2557). ผลสัมฤทธิ์การนำนโยบายการจ่ายสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนไปสู่การปฏิบัติของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Bearden, William O. and Richard L. Oliver. (Winter 1985). The Role of Public and Private Complaining in Satisfaction with Problem Resolution. *Journal of Consumer Affairs*, 19, pp. 222-240.
- Claes Fornell, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha and Barbara Everitt Bryant. (October 1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), pp. 7-18.
- Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (October 1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60, pp. 7-18.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. (6th ed.). Uppersaddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- International Labour Organization. (1989). *Convention concerning Indigenous and Tribal Peoples in Independent Countries*. Geneva, Switzerland: International Labour Office.
- International Labour Organization. (1989). *Introduction to Social Security*. Geneva, Switzerland: International Labour Office.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Oliver, Richard L. (2010). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*. (2nd ed.). London and New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Oliver, Richard L. (June 1985). Disconfirmation processes and consumer evaluations in product usage. *Journal of Business Research*, 13(3), pp. 235-246.
- Swan, John E., and Richard L. Oliver. (1985). *Automobile Buyer Satisfaction With the Salesperson Related to Equity and Disconfirmation*. In *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Eds. H. K. Hunt and R. L. Day. Bloomington: Indiana University Press.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยในส่วนของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

แบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

- 1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2. เพศ

- 1. ชาย
- 2. หญิง

3. อายุ

- 1. ต่ำกว่า 18 ปี
- 2. 18-24 ปี
- 3. 25-30 ปี
- 4. 31-40 ปี
- 5. 41-50 ปี
- 6. 51-60 ปี
- 7. 61 ปีขึ้นไป

4. การศึกษา

- 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2. ปริญญาตรี
- 3. ปริญญาโท
- 4. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

5. สถานภาพ

- 1. โสด
- 2. สมรส
- 3. หย่าร้าง
- 4. อื่น ๆ

6. อาชีพ

- 1. รัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ
- 2. พนักงานบริษัทเอกชน
- 3. ธุรกิจส่วนตัว
- 4. รับจ้างทั่วไป
- 5. ว่างาน / แม่บ้าน
- 6. อื่น ๆ

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท
- 2. 15,001-30,000 บาท
- 3. 30,001-50,000 บาท
- 4. 50,001-70,000 บาท
- 5. 70,001-100,000 บาท
- 6. มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

1. ท่านใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม มากน้อยเพียงใด

- 1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน

- 2. 1-2 ครั้งต่อเดือน
- 3. 3-4 ครั้งต่อเดือน
- 4. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

2. เวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง

- 1. ต่ำกว่า 5 นาที
- 2. 5-10 นาที
- 3. 11-15 นาที
- 4. 15 นาทีขึ้นไป

3. ประเภทการชำระเงินสมทบประกันสังคมของท่าน

- 1. ชำระให้ตัวท่านเอง
- 2. ชำระให้คนอื่น

4. ท่านรับรู้การชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทางช่องทางใด

- 1. เว็บไซต์ของธนาคาร
- 2. ป้ายประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
- 3. เจ้าหน้าที่ของธนาคาร
- 4. สื่อ Social Media ของธนาคาร
- 5. อื่น ๆ เช่น เพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำ เป็นต้น

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	ไม่แสดงความคิดเห็น
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1. ท่านคาดหวังการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งนี้ในระดับใด

	5	4	3	2	1
1.1 ความถูกต้องในการใช้บริการ					
1.2 ความปลอดภัยในการใช้บริการ					
1.3 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
1.4 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ					

2. คุณภาพการบริการที่ท่านได้รับในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งนี้ ในระดับใด

	5	4	3	2	1
2.1 มีความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ					
2.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง					
2.3 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ					
2.4 มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					

3. ท่านมีมุมมองต่อความคุ้มค่าในการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งนี้ ในระดับใด

	5	4	3	2	1
3.1 บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง					
3.2 คุณภาพการบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า					
3.3 ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า					
3.4 ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก					

4. ท่านมีมุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งนี้ ในระดับใด

	5	4	3	2	1
4.1 มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
4.2 สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
4.3 ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
4.4 สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที เมื่อมีปัญหา					

5. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากธนาคารแห่งนี้ ในระดับใด

	5	4	3	2	1
5.1 ให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด					
5.2 ให้บริการได้อย่างถูกต้อง					
5.3 ให้บริการอย่างปลอดภัย เชื่อถือได้					
5.4 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ / ช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา					

6. หากท่านมีปัญหาต่อการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารนี้ ท่านมีโอกาที่จะทำสิ่งใดต่อไปนี้

	5	4	3	2	1
6.1 ร้องเรียน หรือเสนอคำแนะนำไปยังผู้บริหาร					
6.2 บอกรับปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก					
6.3 บอกรับปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์					

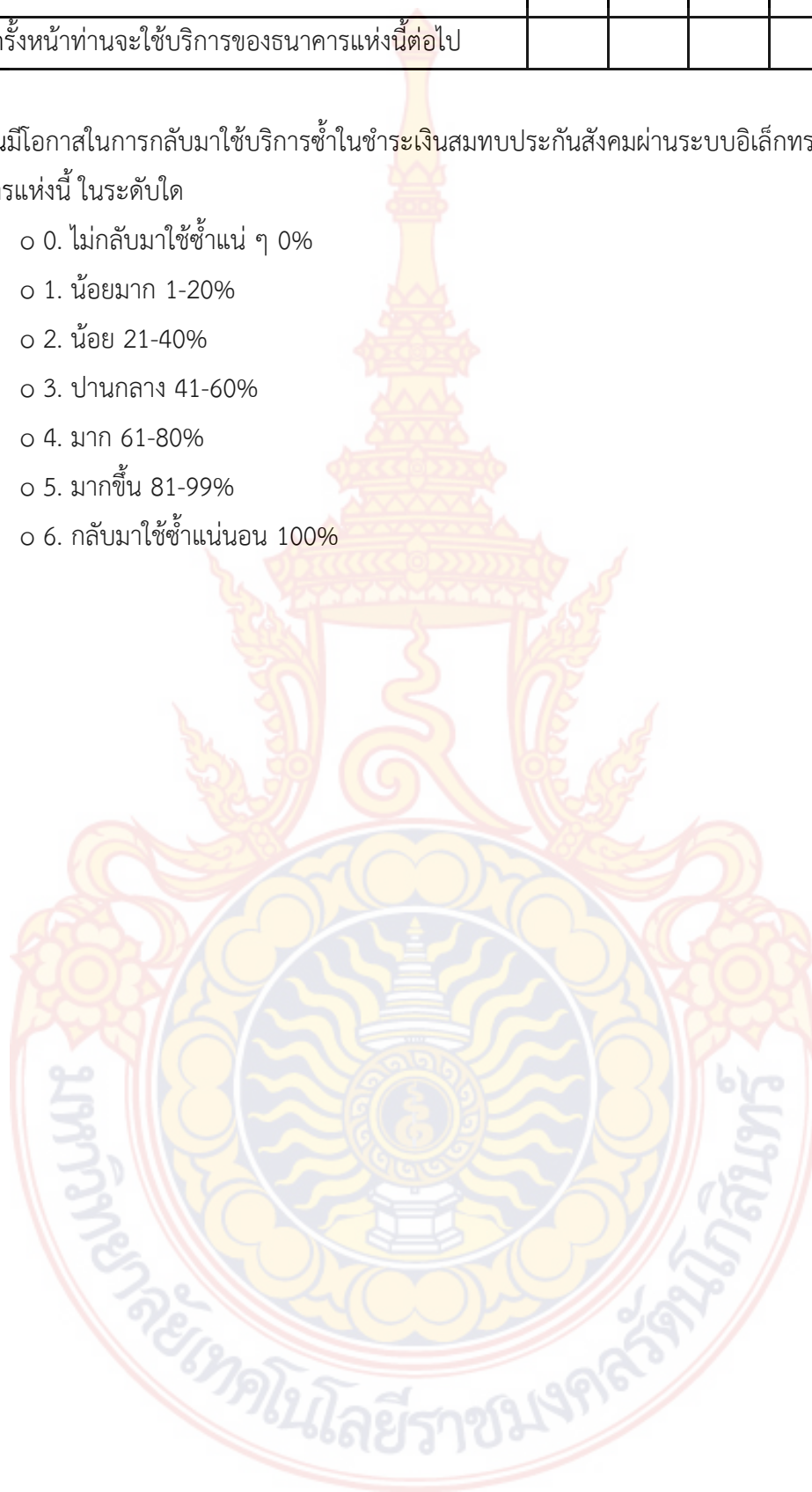
7. ท่านมีความภาคภูมิใจต่อการให้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งนี้ ในระดับใด

	5	4	3	2	1
7.1 ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับจากธนาคารแห่งนี้ไปยังคนที่รู้จัก					

	5	4	3	2	1
7.2 ครั้งหน้าท่านจะใช้บริการของธนาคารแห่งนี้ต่อไป					

8. ท่านมีโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำในชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารแห่งนี้ ในระดับใด

- 0. ไม่กลับมาใช้ซ้ำแน่ ๆ 0%
- 1. น้อยมาก 1-20%
- 2. น้อย 21-40%
- 3. ปานกลาง 41-60%
- 4. มาก 61-80%
- 5. มากขึ้น 81-99%
- 6. กลับมาใช้ซ้ำแน่นอน 100%



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวสิริกกร เหลือเอก
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤษภาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
สถานที่ทำงาน	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่วังไกลกังวล
ประสบการณ์ทำงาน	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพชรบุรี สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ. 2546	
พ.ศ. 2548 – 2559	
พ.ศ. 2559 – 2561	
พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน	

