

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	
บทนำ	1
หลักการ และเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	4
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือก	8
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4	
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ทัศนคติที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ทักษะการคิดที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมต่อปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาด จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	41
ส่วนที่ 4 ทักษะการคิดที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมต่อปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาด จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	66
ส่วนที่ 5 ทักษะการคิดที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมต่อปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาด จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระ เงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	83
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	98
สรุปผลการศึกษา	98
อภิปรายผล	124
ข้อค้นพบ	126
ข้อเสนอแนะ	129
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	131
บรรณานุกรม	132
ภาคผนวก	133
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	134
ภาคผนวก ข คำตอบของแบบสอบถามที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจ ในส่วนที่ 2	141
ภาคผนวก ค พระราชบัญญัติประกันสังคม	142
ประวัติผู้เขียน	144

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3-1	แสดงข้อมูลการกำหนดขนาดตัวอย่าง	9
4-1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่นำส่งเงิน	14
4-2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
4-3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
4-4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4-5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล	16
4-6	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสถานประกอบการ	17
4-7	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	17
4-8	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	18
4-9	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	19
4-10	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	21
4-11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลทางด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ	23
4-12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลทางด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา	25
4-13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลทางด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	26
4-14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลทางด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-15	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยรวม แผลผล และจัดลำดับ ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตาม ส่วนประสมทางการตลาด	29
4-16	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ ได้รับ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จากสื่อต่างๆ	29
4-17	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบ เกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จากแหล่งต่างๆ	30
4-18	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	31
4-19	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่เคย ใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม	31
4-20	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคาร ที่ใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมบ่อยที่สุด	32
4-21	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการ เลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	33
4-22	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำ ผู้อื่น เกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	34
4-23	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารใน อนาคต	34
4-24	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้เหตุผล ในการตัดสินใจที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคต	35

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-25	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคต	35
4-26	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้เหตุผลในการตัดสินใจว่าไม่แน่ใจที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคต	36
4-27	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจว่าไม่แน่ใจที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคต	37
4-28	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้เหตุผลในการตัดสินใจว่าจะไม่ใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคตแน่นอน	38
4-29	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจว่าจะไม่ใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคตแน่นอน	39
4-30	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา / ข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	40
4-31	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	41
4-32	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	46
4-33	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	48

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-34	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	50
4-35	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	52
4-36	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยรวม และการแปลผลด้านความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	55
4-37	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมในการรับข้อมูลข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	57
4-38	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมในการทราบเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากแหล่งต่างๆ จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	58
4-39	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	60
4-40	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	61
4-41	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมการแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	63
4-42	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคต จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-43	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตาม ระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	66
4-44	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	69
4-45	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	70
4-46	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	71
4-47	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	72
4-48	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยรวม และการแปลผลด้านความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	74
4-49	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมในการรับข้อมูลข่าวสารของ ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่าน ธนาคารจากสื่อต่างๆ จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	75
4-50	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมในการทราบเกี่ยวกับการชำระ เงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากแหล่งต่างๆ จำแนกตาม ระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	76
4-51	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกัน สังคม	78
4-52	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-53	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมกรรมการแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	81
4-54	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการให้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคต จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	82
4-55	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	83
4-56	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	86
4-57	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	87
4-58	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	88
4-59	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	89
4-60	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยรวม และการแปลผลด้านความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	91



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-61	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมในการรับข้อมูลข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	92
4-62	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมในการทราบเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากแหล่งต่างๆ จำแนกตามพฤติกรรมใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	93
4-63	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	95
4-64	แสดงจำนวน และร้อยละทางด้านพฤติกรรมการแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จำแนกตามพฤติกรรมใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	96
4-65	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคต จำแนกตามพฤติกรรมใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	97
5-1	แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ	110
5-2	แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	117
5-3	แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	122