

บทที่ 1

บทนำ

หลักการ และเหตุผล

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองและการสร้างหลักประกันชีวิตให้แก่ลูกจ้างที่ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน ซึ่งพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกำหนดให้นายจ้างสถานประกอบการต่างๆ มีหน้าที่หักเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ทั้งส่วนของลูกจ้าง และนายจ้างในอัตราที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 5 ของค่าจ้างรายเดือนนำส่งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนสถานประกอบการในความรับผิดชอบ จำนวน 11,689 แห่ง (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่, 2550) สำหรับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สถานประกอบการสามารถเลือกวิธีชำระผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ ชำระ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ชำระผ่านทางไปรษณีย์ และชำระผ่านทางธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ การขยายทางเลือกในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมให้มีความพึงพอใจสูงสุดทั้งในด้านสถานที่ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการ โดยไม่ต้องการให้ผู้นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมมารอรับบริการ จึงได้ขยายสถานที่ในการรับชำระเงินสมทบให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้ผู้นำส่งเงินสมทบสามารถกระจายไปใช้บริการตามธนาคารที่ใกล้ที่ตั้งสถานประกอบการ นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ช่องทางเลือกในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมที่ได้รับความนิยมสูงสุด ได้แก่ การชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเกิดจากการสั่งสมของความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกของผู้นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมที่มีต่อช่องทางชำระเงิสดังกล่าว ก่อให้เกิดเป็นทัศนคติที่ดี โดยเห็นได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 81.80 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549) จึงส่งผลออกมาในรูปของพฤติกรรมในการเลือกชำระ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่เป็นส่วนใหญ่

ถึงแม้ว่า สำนักงานประกันสังคมจะขยายช่องทางในการชำระเงินสมทบ และพยายามผลักดันผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ รวมทั้งธนาคารที่เข้าร่วมโครงการต่างนำกลยุทธ์ทาง

การตลาดมาใช้ พบว่าในระหว่างปี 2547-2550 จำนวนสถานประกอบการที่เลือกชำระผ่านช่องทางธนาคารมีจำนวนน้อย โดยเห็นได้จากสถิติการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารของสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 18.94 37.22 32.10 และ 33.09 ตามลำดับ (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่, 2547-2550)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคารในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งนี้ เพื่อทราบถึงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมของผู้นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคารในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคารในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อให้เป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่สำนักงานประกันสังคม และธนาคารที่เข้าร่วมโครงการในการวางกลยุทธ์ด้านการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในด้านการบริการแก่ผู้ประกอบการ

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง การตอบสนองว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ เช่น สิ่งของ คน สถานที่ การกระทำ ความคิด หรือสถานการณ์ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ด้านความคิดเห็น และด้านพฤติกรรม

ผู้ประกอบการ หมายถึง เจ้าของกิจการที่ขึ้นทะเบียนสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคมกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ และมีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกช่องทางในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ทั้งนี้ ให้หมายรวมถึงผู้รับมอบอำนาจของกิจการที่มี

หน้าที่รับผิดชอบในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจเลือก
ช่องทางในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม หมายถึง การชำระเงินของสถาน
ประกอบการเข้ากองทุนประกันสังคม โดยมีลักษณะการชำระเดือนละครั้ง ภายในวันที่ 15 ของทุก
เดือน

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการกับสำนักงานประกันสังคมในการรับ
ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานส่วนภูมิภาคของ
สำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงแรงงาน ตั้งอยู่ที่ อาคารอำนวยการกลาง ศาลากลางจังหวัด
เชียงใหม่ ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved