

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคารในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นสถานที่นำส่งเงินสมทบ ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 50.00 และธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ ร้อยละ 50.00 ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.75 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.00 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.00 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด ได้แก่ เจ้าของกิจการ ร้อยละ 33.75 ประเภทสถานประกอบการ มากที่สุด ได้แก่ บริษัทจำกัด ร้อยละ 45.00 ขนาดสถานประกอบการ มากที่สุด ได้แก่ สถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน ร้อยละ 43.33 และระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม มากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 57.92

ส่วนที่ 2 ทัศนคติที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคาร

ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 64.17 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน), ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อย

ละ 59.58 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระ ทุกครั้งจากการใช้บริการ ร้อยละ 52.92

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีความรู้ความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจเกี่ยวกับการ ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ ร้อยละ 57.50 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถชำระผ่านธนาคาร ได้ทุก แห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 55.00 และเจ้าหน้าที่ของธนาคารสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือ สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ร้อยละ 52.08

2.2 ด้านความคิดเห็น

จากการศึกษา ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคมผ่านทางธนาคารในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการ ส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.05) และปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ / บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบ แบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.39) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการโดยรวมอยู่ ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับเห็น ด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงิน สมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไป สำนักงานประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่

การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วม โครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ธนาคารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ และสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของธนาคารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.20) เท่ากัน

2.3 พฤติกรรม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 240 คน ส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 86.67 โดยทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 65.87 ทั้งนี้ เป็นผู้ที่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 72.50 และเป็นผู้ที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 27.50 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่เคยใช้บริการผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ร้อยละ 61.49 ซึ่งธนาคารดังกล่าวเป็นธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมบ่อยที่สุด ร้อยละ 45.98 ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน ร้อยละ 44.83 โดยส่วนใหญ่คาดว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 41.25 สำหรับแนวโน้มการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้บริการต่อไปในอนาคต ร้อยละ 70.83 เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว ใกล้ที่ทำงาน จึงทำให้สามารถประหยัดพลังงาน และค่าใช้จ่าย ร้อยละ 88.81 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารต่อไปในอนาคตหรือไม่ ร้อยละ 24.17 เนื่องจากการมีความจำเป็นต้องไปศาลากลางทุกเดือนอยู่แล้ว ร้อยละ 28.00 และผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดว่าจะไม่ใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารแน่นอน ร้อยละ 5.00 เนื่องจากการใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมดี

และสะดวกกว่า ร้อยละ 44.44 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ร้อยละ 82.80

ส่วนที่ 3 ทักษะที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคาร ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรม จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ

3.1 สถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน

ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 68.27 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 58.65 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ ร้อยละ 52.88

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ ร้อยละ 60.58 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 58.65 และเจ้าหน้าที่ของธนาคารสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังหรือสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ร้อยละ 57.69

ด้านความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน ส่วนใหญ่เคยรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ ร้อยละ 92.31 และไม่เคยรับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 7.69 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 53.13 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคาร ร้อยละ 40.63 และเอกสารเผยแพร่ประเภทวารสาร ร้อยละ 37.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 81.73 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 18.27 เหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน ร้อยละ 38.82 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบ

กองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 41.35 และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารต่อไปในอนาคต ร้อยละ 71.15

3.2 สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 10-19 คน

ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 10-19 คน มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 60.00 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถใช้แบบฟอร์ม (สปส.1-10) เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 56.36 เท่ากัน และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ เจ้าหน้าที่ของธนาคารไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือไม่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ร้อยละ 43.64 เท่ากัน

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ ร้อยละ 67.27 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 61.82 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารมีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ เจ้าหน้าที่ของธนาคารสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังหรือสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ร้อยละ 56.36 เท่ากัน

ด้านความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 10-19 คน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.04) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นใน

ระดับอื่นๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นช่องทางที่มีความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วม โครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 10-19 คน ส่วนใหญ่เคยรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ ร้อยละ 78.18 และไม่เคยรับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 21.82 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 74.42 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคาร เพื่อน / คนรู้จัก ร้อยละ 39.53 เท่ากัน และแผ่นพับ / โปสเตอร์ ร้อยละ 37.21 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 65.45 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 34.55 เหตุผล

ในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน ร้อยละ 52.78 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าอาจจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 45.45 และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารต่อไปในอนาคต ร้อยละ 65.45

3.3 สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20-100 คน

ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20-100 คน มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 65.08 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน), ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 63.49 และเจ้าหน้าที่ของธนาคารไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังหรือไม่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ร้อยละ 61.90

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 47.62 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ ร้อยละ 44.46 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่ สามารถใช้แบบฟอร์ม (สปส.1-10) เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 42.86

ด้านความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20-100 คน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.12) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20-100 คน ส่วนใหญ่เคยรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ ร้อยละ 82.54 และไม่เคยรับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 17.46 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 75.00 รองลงมา ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 34.62 และแผ่นพับ / ไปสเตอร์ เจ้าหน้าที่ธนาคาร ร้อยละ 25.00 เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 63.49 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 36.51 เหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน ร้อยละ 50.00 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงิน

สมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 41.35 และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ หรือทดลอง
ใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารต่อไปในอนาคต ร้อยละ 76.19

3.4 สถานประกอบการที่มีลูกจ้างมากกว่า 100 คน

ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างมากกว่า 100 คน มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม
ไม่สามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม
สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน), ธนาคารนครหลวงไทย
จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ และการชำระเงิน
สมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ
ร้อยละ 61.11 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จะ
ได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ
50.00 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร สามารถใช้แบบฟอร์ม (สปส.1-
10) เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม
ผ่านธนาคารสามารถชำระได้เฉพาะในงวดเดือนปัจจุบันเท่านั้นไม่สามารถชำระย้อนหลังได้ และ
เจ้าหน้าที่ของธนาคารไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังหรือไม่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ
การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ร้อยละ 44.44 เท่ากัน

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระ
เงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่สามารถใช้แบบฟอร์ม (สปส.1-10) เช่นเดียวกับการ
ชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถ
ชำระในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ และเจ้าหน้าที่ของธนาคารสามารถ
ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังหรือสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุน
ประกันสังคมได้ ร้อยละ 55.56 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่าน
ธนาคาร ไม่ได้ได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงาน
ประกันสังคม ร้อยละ 50.00 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่าน
ธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมไม่สามารถชำระผ่าน
ธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ และการชำระเงินสมทบกองทุน
ประกันสังคมผ่านธนาคารมีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ ร้อยละ 38.89

ด้านความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างมากกว่า 100 คน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.81) เท่ากัน ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วม โครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างมากกว่า 100 คน ส่วนใหญ่เคยรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ ร้อยละ

94.44 และไม่เคยรับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 5.56 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 88.24 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคาร ร้อยละ 52.94 และวิทยุ ร้อยละ 35.29 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 72.22 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 27.78 เหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน ร้อยละ 46.15 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 55.56 และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารต่อไปในอนาคต ร้อยละ 71.15

จากการศึกษาที่ได้ สามารถสรุปองค์ประกอบของทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความคิดเห็น และด้านพฤติกรรม โดยจำแนกตามขนาดสถานประกอบ ดังนี้

ตารางที่ 5-1 แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ขนาดสถานประกอบการ

องค์ประกอบ ทัศนคติ	ขนาดสถานประกอบการ			
	มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน	มีลูกจ้าง 10-19 คน	มีลูกจ้าง 20-100 คน	มีลูกจ้างมากกว่า 100 คน
ด้านความรู้ความเข้าใจ				
เข้าใจถูกต้อง มากที่สุด	การได้รับหลักฐาน แสดงการชำระเงินทันที เช่นเดียวกับการชำระ ผ่านสำนักงานประกัน สังคม	การได้รับหลักฐาน แสดงการชำระเงินทันที เช่นเดียวกับการชำระ ผ่านสำนักงานประกัน สังคม	การได้รับหลักฐาน แสดงการชำระเงินทันที เช่นเดียวกับการชำระ ผ่านสำนักงานประกัน สังคม	ไม่สามารถชำระผ่าน ธนาคารได้ทุกแห่งทั่ว ประเทศ สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารนคร หลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขา ทั่วประเทศ ไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้อง ชำระทุกครั้งจากการใช้ บริการ
เข้าใจผิดและ ไม่เข้าใจมาก ที่สุด	การชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคม ผ่านธนาคารสามารถ ชำระย้อนหลังได้	การชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคม ผ่านธนาคารสามารถ ชำระย้อนหลังได้	การชำระผ่านธนาคาร ได้ทุกแห่งทั่วประเทศ	ไม่สามารถใช้แบบฟอร์ม (สปส.1-10) เช่นเดียวกับการ ชำระผ่านสำนักงาน ประกันสังคม

ตารางที่ 5-1 (ต่อ) แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงิน สมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ

องค์ประกอบ ทัศนคติ	ขนาดสถานประกอบการ			
	มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน	มีลูกจ้าง 10-19 คน	มีลูกจ้าง 20-100 คน	มีลูกจ้างมากกว่า 100 คน
เข้าใจผิดและไม่ เข้าใจมากที่สุด	ที่ถูกต้อง คือ การชำระ เงิน สมทบกองทุน ประกันสังคมผ่าน ธนาคารไม่สามารถ ชำระย้อนหลังได้	ที่ถูกต้อง คือ การชำระ เงิน สมทบกองทุน ประกันสังคมผ่าน ธนาคารไม่สามารถ ชำระย้อนหลังได้	ที่ถูกต้อง คือ การชำระเงิน สมทบกองทุนประกัน สังคมผ่านธนาคารสามารถ ชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน), ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุง ศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ	การชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคม ผ่านธนาคารสามารถ ชำระย้อนหลังได้ เจ้าหน้าที่ของธนาคาร สามารถตรวจสอบ ข้อมูลย้อนหลังหรือ สามารถให้ข้อมูลเชิง ลึกเกี่ยวกับการชำระ เงิน สมทบกองทุน ประกันสังคมได้ ที่ถูกต้อง คือ การชำระ เงิน สมทบกองทุน ประกันสังคมสามารถ ใช้แบบฟอร์มเดียวกัน แต่ไม่สามารถชำระ ย้อนหลังได้ และ เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่ สามารถให้ข้อมูลเชิง ลึกหรือตรวจสอบ ข้อมูลเกี่ยวกับ ประกันสังคมได้
คำถามเกี่ยวกับ ความรู้ความ เข้าใจ จำนวน 7 ข้อ	ตอบถูกต้อง มากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 3 ข้อ	ตอบถูกต้อง มากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 3 ข้อ	ตอบถูกต้อง มากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 7 ข้อ	ตอบถูกต้อง มากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 4 ข้อ

ตารางที่ 5-1 (ต่อ) แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดสถานประกอบการ

องค์ประกอบทัศนคติ	ขนาดสถานประกอบการ			
	มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน	มีลูกจ้าง 10-19 คน	มีลูกจ้าง 20-100 คน	มีลูกจ้างมากกว่า 100 คน
ด้านความคิดเห็น				
ค่าเฉลี่ยสูงสุด	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ด้านผลิตภัณฑ์)	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย)	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย)	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ด้านผลิตภัณฑ์)
ด้านพฤติกรรม				
แนวโน้มในการแนะนำผู้อื่น	แนะนำ	อาจจะแนะนำ	แนะนำ	แนะนำ
แนวโน้มในการใช้บริการในอนาคต	คาดว่าจะใช้บริการ	คาดว่าจะใช้บริการ	คาดว่าจะใช้บริการ	คาดว่าจะใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ทักษะที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคาร ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรม จำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม

4.1 สถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมไม่ถึง 5 ปี

ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมไม่ถึง 5 ปี มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 58.42 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 49.50 และเจ้าหน้าที่ของธนาคารไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือไม่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ร้อยละ 40.59

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระได้เฉพาะในงวดเดือนปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถชำระย้อนหลังได้ ร้อยละ 67.33 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 65.35 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารมีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ ร้อยละ 62.38

ด้านความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมไม่ถึง 5 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.91) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.35) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วม โครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมไม่ถึง 5 ปี ส่วนใหญ่เคยรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ ร้อยละ 79.21 และไม่เคยรับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 20.79 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 50.00 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคาร ร้อยละ 35.00 และเพื่อน / คนรู้จัก ร้อยละ 30.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 68.32 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 31.68 เหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน ร้อยละ 39.13 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าอาจจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 35.64 และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารต่อไปในอนาคต ร้อยละ 72.28

4.2 สถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 68.35 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 66.91 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ ร้อยละ 64.03

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระได้เฉพาะในงวดเดือนปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถชำระย้อนหลังได้ ร้อยละ 50.36 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 47.48 และเจ้าหน้าที่ของธนาคารสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังหรือสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ร้อยละ 46.76

ด้านความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.14) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.42) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วม โครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เคยรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ ร้อยละ 92.09 และไม่เคยรับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 7.91 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 75.78 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคาร ร้อยละ 39.06 และแผ่นพับ / โปสเตอร์ ร้อยละ 35.94 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 75.54 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 24.46 เหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน ร้อยละ 48.57 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 48.92 และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารต่อไปในอนาคต ร้อยละ 69.78

จากการศึกษาที่ได้ สามารถสรุปองค์ประกอบของทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความคิดเห็น และด้านพฤติกรรม โดยจำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม ดังนี้

ตารางที่ 5-2 แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม

องค์ประกอบทัศนคติ	ระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	
	ไม่ถึง 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
ด้านความรู้ความเข้าใจ		
เข้าใจถูกต้องมากที่สุด	การได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันที เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม	การได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันที เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม
เข้าใจผิดและไม่เข้าใจมากที่สุด	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระย้อนหลังได้ ที่ถูกต้อง คือ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่สามารถชำระย้อนหลังได้	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระย้อนหลังได้ ที่ถูกต้อง คือ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่สามารถชำระย้อนหลังได้
คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ จำนวน 7 ข้อ	ตอบถูกต้อง มากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 1 ข้อ	ตอบถูกต้อง มากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 6 ข้อ
ด้านความคิดเห็น		
ค่าเฉลี่ยสูงสุด	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย)	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย)

ตารางที่ 5-2 (ต่อ) แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม

องค์ประกอบทัศนคติ	ระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคม	
	ไม่ถึง 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
ด้านพฤติกรรม		
แนวโน้มในการแนะนำผู้อื่น	อาจจะแนะนำ	แนะนำ
แนวโน้มในการใช้บริการในอนาคต	คาดว่าจะใช้บริการ	คาดว่าจะใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ทัศนคติที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร

5.1 ผู้ที่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษา พบว่าผู้ที่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 75.29 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 64.94 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ ร้อยละ 62.64

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระได้เฉพาะในงวดเดือนปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถชำระย้อนหลังได้ ร้อยละ 54.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของธนาคารสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังหรือสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้

ร้อยละ 48.85 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ ร้อยละ 48.28

ด้านความคิดเห็น

ผู้ที่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.20) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.47) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ด้านพฤติกรรม

ผู้ที่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ทั้งหมดเคยรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ ร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 66.09 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคาร ร้อยละ 39.66 และแผ่นพับ / โปสเตอร์ เพื่อน / คนรู้จัก ร้อยละ 32.76 เท่ากัน เหตุผลในการเลือกใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน ร้อยละ 44.83 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 48.28 และมีแนวโน้มที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารต่อไปในอนาคต ร้อยละ 83.91

5.2 ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร

ด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 45.45 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของธนาคารไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือไม่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ร้อยละ 39.39 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระได้เฉพาะในงวดเดือนปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถชำระย้อนหลังได้ ร้อยละ 34.85 เท่ากัน

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่สามารถใช้แบบฟอร์ม (สปส.1-10) เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 75.76 รองลงมา ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมสามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารมีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระทุกครั้งจากการใช้บริการ ร้อยละ 72.73 และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ไม่ได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันที เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ ร้อยละ 65.15 เท่ากัน

ด้านความคิดเห็น

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.17) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วม โครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ด้านพฤติกรรม

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่เคยรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ ร้อยละ

51.52 และไม่เคยรับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 48.48 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงาน ประกันสังคม ร้อยละ 64.71 รองลงมา ได้แก่ แผ่นพับ / โปสเตอร์ ร้อยละ 35.29 และเจ้าหน้าที่ ธนาคาร ร้อยละ 26.47 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าอาจจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการ ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ร้อยละ 46.97 และยังคงไม่แน่ใจที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคต ร้อยละ 51.52

จากการศึกษาที่ได้ สามารถสรุปองค์ประกอบของทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ความ เข้าใจ ด้านความคิดเห็น และด้านพฤติกรรม โดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงิน สมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร

ตารางที่ 5-3 แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร

องค์ประกอบทัศนคติ	พฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	
	เคย	ไม่เคย
ด้านความรู้ความเข้าใจ		
เข้าใจถูกต้องมากที่สุด	การได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงิน ทันที เช่นเดียวกับการชำระผ่าน สำนักงานประกันสังคม	สามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ
เข้าใจผิดและไม่เข้าใจมากที่สุด	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระย้อนหลังได้ ที่ถูกต้อง คือ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ไม่สามารถชำระย้อนหลังได้	ไม่สามารถใช้แบบฟอร์ม (สปส.1-10) เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ที่ถูกต้อง คือ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถใช้แบบฟอร์ม (สปส.1-10) เช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 5-3 (ต่อ) แสดงความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร

องค์ประกอบทัศนคติ	พฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร	
	เคย	ไม่เคย
คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ จำนวน 7 ข้อ	ตอบถูกต้องมากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 6 ข้อ	ไม่มีข้อใดที่ตอบถูกต้องมากกว่าร้อยละ 50
ด้านความคิดเห็น		
ค่าเฉลี่ยสูงสุด	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่ายและไม่ยุ่งยาก (ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ)	การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศ (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย)
ด้านพฤติกรรม		
แนวโน้มในการแนะนำผู้อื่น	แนะนำ	อาจจะแนะนำ
แนวโน้มในการใช้บริการในอนาคต	คาดว่าจะใช้บริการ	ยังไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการหรือไม่

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคารในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามแนวความคิดในเรื่องทัศนคติ และองค์ประกอบของทัศนคติ (พัชรา ตันติประภา, 2544) ในเรื่องความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมในแง่การตลาด ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในเกือบทุกด้าน โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องมากที่สุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม โดยสามารถชำระผ่านธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ และไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระจากการใช้บริการ ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังคงมีความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจมากที่สุด ได้แก่ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พูลศิริ ธรรมสโรช (2537) ที่ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จึงส่งผลให้ผู้ใช้อำนาจไฟฟ้ามีทัศนคติในระดับปานกลางต่อวิธีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับจิระกานต์ คำบุญเรือง (2546) ที่ศึกษาทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งจากการแนะนำของพนักงาน

2. องค์ประกอบด้านความคิดเห็น (Affective Component)

องค์ประกอบด้านความคิดเห็น สามารถวัดได้จากแนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วย 4 อย่าง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเป็นการตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับจिरะกานต์ คำบุญเรือง (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แต่ไม่สอดคล้องกับเกษิภา ฉายแสงเดือน (2549) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยศึกษาเฉพาะผู้นำส่งเงินสมทบที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 และผู้นำส่งเงินสมทบที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาต่างๆ ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่ายและไม่ยุ่งยาก ซึ่งสอดคล้องกับเกษิภา ฉายแสงเดือน (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องขั้นตอนการนำส่งเงินไม่ยุ่งยาก ซึ่งในด้านปัจจัยย่อยไม่แตกต่างกัน แต่ต่างกันที่ระดับความคิดเห็น

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Component)

จากองค์ประกอบทั้งสองด้านที่ได้กล่าวมาแล้ว ส่งผลต่อพฤติกรรมที่จะแสดงออก ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารต่อไปในอนาคต และคาดว่าจะแนะนำให้ผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับจिरะกานต์ คำบุญเรือง (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวโน้มปริมาณการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต และจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่ยังคงไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับพุลลิสริ ธรรมสโรช

(2537) ที่ผลการศึกษาพบว่าแนวโน้มในการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่วนมากจะเปลี่ยนมาชำระโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ข้อค้นพบ

สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาเรื่อง ทศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคารในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเข้าใจถูกต้องในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นบางประเด็นที่ยังเข้าใจผิดและไม่เข้าใจ ได้แก่ ประเด็นที่สามารถชำระผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ ซึ่งที่ถูกต้อง คือ สามารถชำระผ่านธนาคารได้เพียง 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ประเด็นที่สามารถชำระได้ในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ ซึ่งที่ถูกต้อง คือ สามารถชำระได้เฉพาะในงวดเดือนปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถชำระย้อนหลังได้ และประเด็นที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้ ซึ่งที่ถูกต้อง คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมได้

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ธนาคาร และสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของธนาคาร ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากสื่อต่างๆ โดยมีแหล่งข้อมูล 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ธนาคาร และแผ่นพับ / โปสเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ได้อย่างชัดเจน เพียงพอ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร โดยธนาคารที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ เนื่องจากทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการชำระเงิน

สมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วม โครงการทุกสาขาทั่วประเทศ

5. ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 41.25 คาดว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร และร้อยละ 22.92 คาดว่าแนะนำแน่นอน โดยร้อยละ 70.83 มีแนวโน้มที่จะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการต่อไปในอนาคต เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว ใกล้ที่ทำงาน ทำให้ประหยัดพลังงาน และค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ประหยัดกว่าการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม และสอดคล้องกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคตหรือไม่ เนื่องจากมีความจำเป็นที่ต้องไปศาลากลางเป็นประจำทุกเดือนอยู่แล้ว โดยสามารถทำธุรกรรมอื่นๆ กับหน่วยงานราชการอื่นที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณศาลากลางภายในวันที่ 15 ของเดือนเช่นกัน

7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตัดสินใจว่าไม่ใช้บริการ หรือทดลองใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในอนาคตแน่นอน เนื่องจากการใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมดี และสะดวกกว่า

8. ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความเข้าใจถูกต้องในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระได้ในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ โดยทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารได้อย่างชัดเจน เพียงพอ และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วม โครงการทุกสาขาทั่วประเทศ ส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับบริการดังกล่าว และมีแนวโน้มที่จะบริการต่อไปในอนาคต

9. ผู้ตอบแบบสอบถามของสถานประกอบการที่มีระยะเวลาเข้าสู่ระบบประกันสังคมไม่ถึง 5 ปี ส่วนใหญ่มีความเข้าใจผิด และไม่เข้าใจในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร จะได้รับหลักฐานแสดงการชำระเงินทันทีเช่นเดียวกับการชำระผ่านสำนักงานประกันสังคม ที่มีความเข้าใจถูกต้อง โดยทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารได้อย่างชัดเจน เพียงพอ และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศ ส่งผลให้มีแนวโน้มว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการใช้บริการดังกล่าว และมีแนวโน้มที่จะบริการต่อไปในอนาคต

10. ผู้ที่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่มีความเข้าใจถูกต้องในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารสามารถชำระได้ในงวดเดือนปัจจุบันและสามารถชำระย้อนหลังได้ โดยทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารได้อย่างชัดเจน เพียงพอ และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารเป็นวิธีที่ง่าย และไม่ยุ่งยาก ส่งผลให้ผู้ที่เคยใช้บริการมีแนวโน้มที่จะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว และมีแนวโน้มที่จะบริการต่อไปในอนาคต

11. ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่มีความเข้าใจผิด และไม่เข้าใจในทุกประเด็นมากกว่าร้อยละ 50 โดยทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารจากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม และมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารไม่แตกต่างกับการชำระที่สำนักงานประกันสังคม เนื่องจากไม่มีค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระ และมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ในทุกปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลให้ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการมีแนวโน้มว่าจะแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับบริการดังกล่าว และยังคงไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการต่อไปในอนาคตหรือไม่

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านทางธนาคารในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานประกันสังคม

1. ควรสร้างการรับรู้ และให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่ผู้ประกอบการ

ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนยังมีความเข้าใจผิดและไม่เข้าใจเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคาร ในเรื่องการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารย้อนหลัง การใช้บริการผ่านธนาคารได้ทุกแห่งทั่วประเทศ และการให้ข้อมูลเชิงลึก และตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังเกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมของเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ทำให้ทราบว่าหากสำนักงานประกันสังคมสามารถให้ความรู้ความเข้าใจ หรือสร้างการรับรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับเรื่องที่เข้าใจผิดและไม่เข้าใจ ทำให้ผู้ประกอบการมีความเข้าใจถูกต้องในเรื่องเกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และมีความรู้สึกชอบต่อช่องทางดังกล่าว จะส่งผลต่อแนวโน้มที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต ทำให้นโยบายของสำนักงานประกันสังคมที่ต้องการลดจำนวนผู้ประกอบการในการนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านสำนักงานประกันสังคมบรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการที่นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดได้ ทั้งด้านสถานที่ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่สถานประกอบการต่างประสบปัญหาน้ำมันเชื้อเพลิงมีราคาสูงขึ้น นอกจากทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดพลังงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการแล้ว ยังก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม อีกด้วย ซึ่งการให้ความรู้ที่ถูกต้องอาจทำได้โดยการสอดแทรกความรู้ผ่านการจัดอบรมสัมมนาผู้ประกอบการ การให้ความรู้ผ่านเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม และการให้ความรู้ผ่านแผ่นพับ / ไปสเตอร์ที่ระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

2. ควรขยายช่องทางเลือกในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มช่องทางเลือกในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเพิ่มขึ้น โดยลดข้อจำกัดในเรื่องธนาคารที่ให้บริการชำระ ซึ่งปัจจุบันมีเพียง 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) โดยให้สามารถชำระผ่านธนาคารทุกแห่ง และสามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุม และเข้าถึงทุกพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของสถานประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ

3. ควรดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

สำนักงานประกันสังคมควรสร้างการรับรู้แก่ผู้ประกอบการ ในเรื่องความง่าย และไม่ยุ่งยาก ความประหยัดจากค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความสะดวกจากการใช้บริการเนื่องจากสามารถใช้บริการผ่านธนาคารที่เข้าร่วมโครงการทุกสาขาทั่วประเทศได้ โดยดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การใช้สื่อบุคคล ประเภทเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เนื่องจากเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีที่สุด และจัดเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมควรจัดทำการตลาดภายใน (Internal Marketing) ภายในองค์กร เพื่อจูงใจเจ้าหน้าที่ของสำนักงานในการให้บริการ และให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการ รวมถึงการโฆษณาผ่านสื่อประเภทแผ่นพับ / โปสเตอร์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

4. ควรทำการโฆษณาร่วม (Co-Advertising) ร่วมกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

สำนักงานประกันสังคมควรจัดโครงการประสานความร่วมมือกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการเกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ช่องทางการชำระเงินดังกล่าวร่วมกัน โดยใช้วิธีการโฆษณาผ่านแผ่นพับ / โปสเตอร์ การจัดการประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ รวมถึงการเปิดโอกาสให้ธนาคารที่เข้าโครงการเข้ามาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทางเลือกในการชำระเงินสมทบผ่านสำนักงานประกันสังคมได้ ทั้งนี้ นอกจากจะทำให้ผู้ประกอบการเกิดการรับรู้ และเกิดความคุ้นเคยเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินแล้ว ยังก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อธนาคารที่ใช้บริการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

ควรดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการควรทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารผ่านสื่อบุคคล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคาร ในการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าว ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ธนาคาร จัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีที่สุด เพราะอยู่ใกล้ชิดกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงการใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทแผ่นพับ / โปสเตอร์ เพื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

ควรมีการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านธนาคารในจังหวัดอื่นๆ ด้วย เพื่อให้ได้มาซึ่งรูปแบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของผู้ประกอบการในแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ ควรศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่นำส่งเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-payment) ซึ่งได้รับความนิยมน้อยที่สุดในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ โดยให้ผู้ประกอบการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ช่องทางดังกล่าวในสายตาของผู้ประกอบการอีกด้วย