

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคม
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Satisfaction of Establishments towards Social Security
Payment Service via E-Payment in the Upper Southern Region

สิริกกร เหลือเอก

Sirikron Lua-Ake

นักวิจัยอิสระ

Independent Researcher

E-mail: sirikon7662@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 417 คนจากสถานประกอบการในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมอง คุณภาพมุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ บริการชำระเงินสมทบ เงินสมทบประกันสังคม ระบบอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purposes of this research were to study the factors that affect the satisfaction of establishments on social security payment via e-payment between Krung Thai Bank Public Company Limited and Bank of Ayudhya Public Company Limited in Prachuap Khiri Khan Province. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index model. Stratified random sampling technique was applied to select 417 establishments to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by factor analysis and bivariate analysis. Research findings revealed that factors that significantly affected level of customer satisfaction on social security payment via e-payment consisted of customer expectation, perceived quality, perceived value, and image.

Keywords: Satisfaction; Contribution Payment Service; Social Security Contributions, Electronic System

บทนำ

การประกันสังคมถือเป็นกลไกสำคัญที่มีบทบาทในการคุ้มครองแรงงานและสร้างความมั่นคงทางสังคมให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะในส่วนของสถานประกอบการที่ต้องมีหน้าที่ส่งเงินสมทบประกันสังคมให้แก่ลูกจ้างตามกฎหมายกำหนด กระบวนการชำระเงินสมทบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสถานประกอบการ ในปัจจุบัน การชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ได้ถูกพัฒนาและนำมาใช้เป็นทางเลือกที่สำคัญเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการ เพิ่มความรวดเร็ว และลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน (สำนักงานประกันสังคม, 2564)

อย่างไรก็ตาม พบว่ายังมีสถานประกอบการในเขตภาคใต้ตอนบนที่ประสบปัญหาในการใช้งานระบบ E-Payment เนื่องจากความไม่ชำนาญทางเทคโนโลยี การขาดแคลนทรัพยากร และปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพของการใช้ระบบดังกล่าว หากไม่สามารถแก้ไขปัญหและพัฒนาระบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการและการชำระเงินสมทบได้ในระยะยาว

ดังนั้น การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมและสถานประกอบการในอนาคต

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตของงานวิจัย

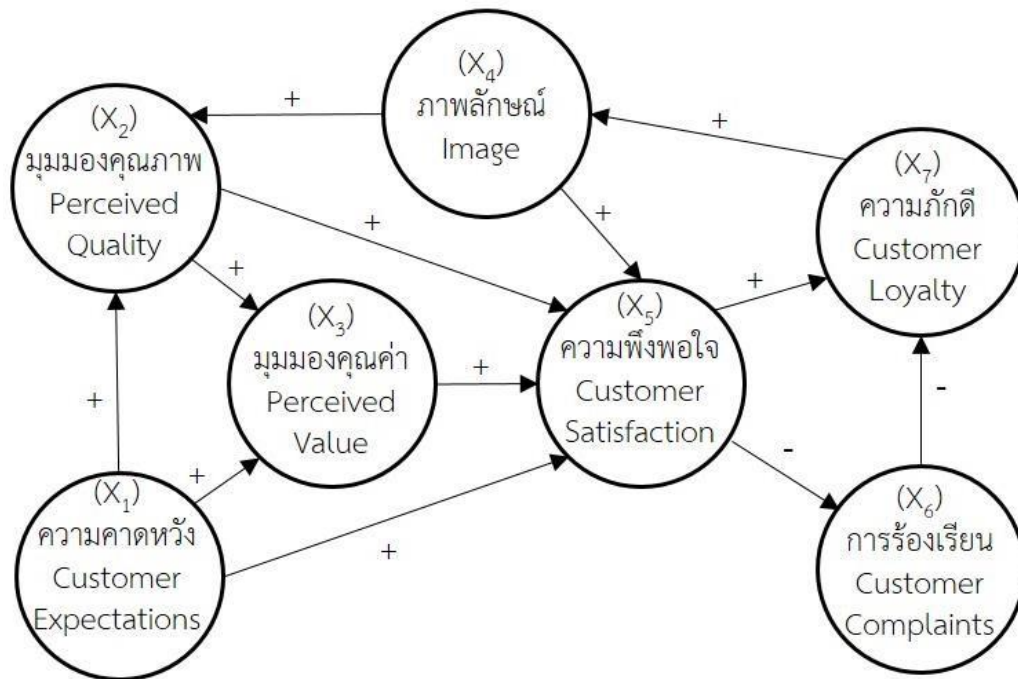
การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานจำนวน 417 ตัวอย่าง โดยศึกษาตามแนวคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI)

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยครั้งนี้ ประยุกต์จากกรอบแนวคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) ซึ่ง Fornell (1996) ได้การอธิบายกรอบแนวคิดดังกล่าวไว้ดังนี้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จะเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการกำหนด มุมมองต่อคุณภาพ และทั้งสองปัจจัยนี้ จะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของการใช้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามนั้นจะส่งต่อไปยังความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะสามารถจัดทำเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้หากผู้ใช้บริการไม่มีพึงพอใจจะทำการร้องเรียน ซึ่งจะทำให้มีผลกระทบเชิงลบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ แต่หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการก็จะส่งผลในทางบวกในมุมมองด้าน

ภาพลักษณ์ ของบริการ รวมทั้งส่งผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ โดยมีสมมติฐานของงานวิจัยนี้ คือ ความคาดหวัง

มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และ ภาพลักษณ์ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจ (ศิริพงษ์ สีสไไพโร และ ญัฐดนัย อลินจิตพงศ์, 2560) ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพที่ 1 สมมติฐานของการวิจัยนี้ คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร คือ นายจ้างหรือตัวแทนนายจ้างในสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประกอบด้วย 8 อำเภอ

กลุ่มตัวอย่าง คือ นายจ้างหรือตัวแทนนายจ้างในสถานประกอบการที่ใช้บริการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประกอบด้วย 8 อำเภอ ดังนี้ บางสะพานน้อย บางสะพาน ทับสะแก เมือง กุยบุรี สามร้อยยอด ปรานบุรี และหัวหินจำนวน 417 ตัวอย่าง โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random

sampling) โดยจำแนกอัตราส่วนตามรูปแบบของผู้ใช้บริการตามอาชีพ คือ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัวและอื่น ๆ รายละเอียดดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) และตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลด้วยด้วยแบบจำลอง ACSI โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการชำระเงินสมทบ และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นมาตรวัด Likert Scale 5 ระดับในการวัดความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการเรียงลำดับจากความไม่เห็นด้วย (ระดับ 1) ไปเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ระดับ 5) เพื่อวัดระดับการตัดสินใจตามองค์ประกอบกรอบแนวคิดการทำวิจัย

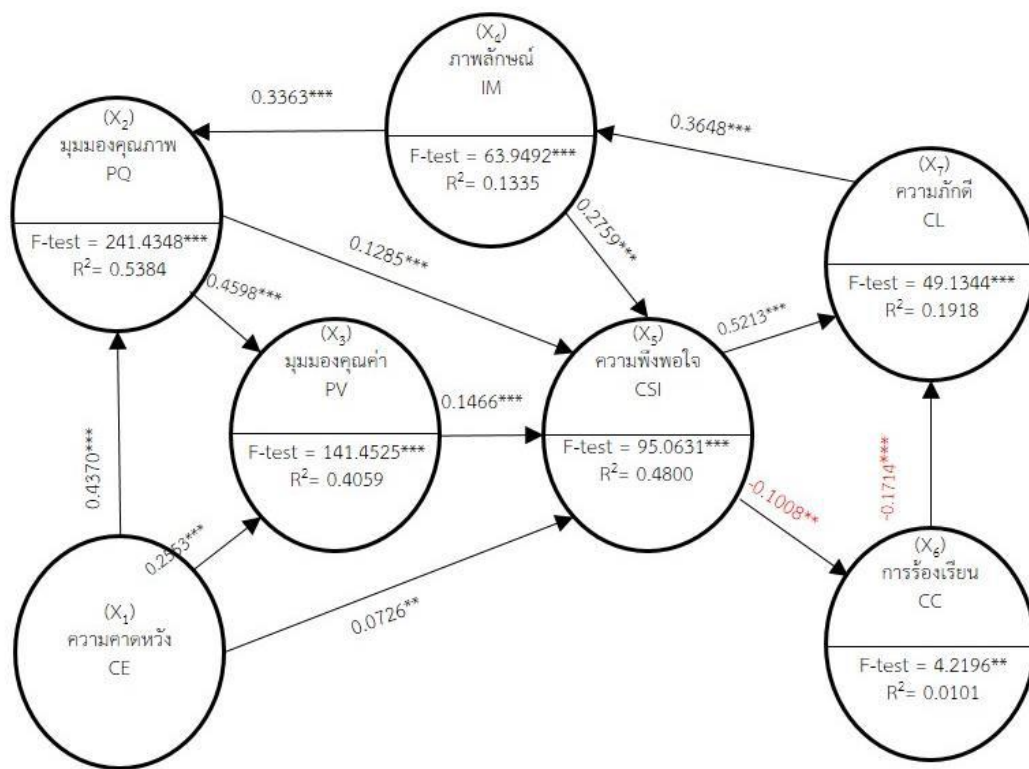
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิจัยนี้ ได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปประมวลผล และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นและทดสอบการรวมตัวกันของคำถามซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสถิติในการประมวลผล โดยการใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์คอโรนบ์อัลฟา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผลการประมาณค่าแบบจำลอง ACSI ตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์แบบจำลอง จำนวน 7 องค์ประกอบ เพื่อทดสอบทฤษฎีและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า แบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 3) มุมมองต่อคุณค่า 4) ภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจ 6) การร้องเรียน และ 7) ความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย และการวิเคราะห์แบบจำลองโพธิทแบบเรียงลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยมี 3 ปัจจัย ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ได้แก่ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่วนปัจจัยด้านความคาดหวัง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ปัจจัยทั้งสี่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ

การอภิปรายผล

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการชำระเงินสมทบอิเล็กทรอนิกส์ของทั้ง 2 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงไทย กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีกับทั้ง 2 ธนาคารแล้ว จะส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำ และเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะไม่เกิดปัญหาการร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา ACSI และงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญฐิตดา เนตรทิพย์ (2559) ในด้านความภักดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีพงศ์ สู้ส์สวัสดิ์ (2559) และศิริพงษ์ สีใสไพร (2560) ในด้านมุมมองคุณค่าและความพึงพอใจ รวมทั้งยังสอดคล้องงานวิจัยของกอบกุล จันทระโคติกาและธัญนันท์ วรเศรษฐพงศ์ (2560) ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ความคาดหวังมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ของผู้ใช้บริการ ทั้ง 2 ธนาคาร ผลการวิจัยที่ได้จึงสามารถสะท้อนข้อมูลความพึงพอใจเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวเพียงกลุ่มเดียว แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในระดับที่เชื่อถือได้

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์" พบว่ามีปัจจัยที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงบริการชำระเงินสมทบประกันสังคม ดังนี้

1) ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองต่อคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value) ภาพลักษณ์ (Image) ซึ่งปัจจัยทั้งหมดส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลมากที่สุด

2) แนวทางการพัฒนาระบบ E-Payment ประกอบด้วย (1) การเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอน ระบบควรถูกพัฒนาให้ใช้งานง่ายขึ้นเพื่อลดความไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยีของผู้ใช้งานบางส่วน (2) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ธนาคารและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นผ่านการพัฒนาแบรนด์และการสื่อสารที่ชัดเจน และ (3) การตอบสนองต่อความคาดหวัง ระบบควรมีการปรับปรุงตามความคาดหวังของสถานประกอบการ เช่น ความปลอดภัยและความเร็วในการชำระเงิน

3) การใช้งานดัชนีความพึงพอใจแบบอเมริกัน (ACSI) งานวิจัยได้นำแนวคิด ACSI มาใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่น เช่น การวัดความพึงพอใจของบริการภาครัฐในระบบดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

กอบกุล จันทรโคติกา, นพนา จุลโกลบ, ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์, และณัฐดนัย อสินจิตพงษ์. (2560). ผลการดำเนินงานกับความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบจำลอง ACSI ของบริษัทในประเทศไทย. ใน National Research Alliance Dialogue on Corporate Governance 2017. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐธิดา เนตรทิพย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ เครื่องสำอางเงินอัดโน้มนัติ กรณีศึกษาเปรียบเทียบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ทวีพงศ์ สู่สวัสดิ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (MyMo) และธนาคารกสิกรไทย (K-Plus) ในจังหวัดเพชรบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์, วัลลภ อรุณธรรมนาค, กอบกุล จันทรโคติกา, ณัฐดนัย อสินจิตพงศ์, อุษณีย์ รัศมีวงศ์ จันทร และจุมภฏ สนิทธารกูร (2560). ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Satisfaction Index of Mobile Banking Customer). ในการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลครั้งที่ 19 (The 9th Rajamangala University of Technology National Conference). กรุงเทพฯ: อิมแพคเมืองทองธานี.

ศิริพงษ์ สีสไพร และณัฐดนัย อสินจิตพงศ์. (2560). ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟแบรนด์ของไทยและแบรนด์ต่างชาติ. ในการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 19 (The 9th Rajamangala University of Technology National Conference). กรุงเทพฯ: อิมแพคเมืองทองธานี.

สำนักงานประกันสังคม. (2564). รายงานประจำปี 2564: การพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการบริการประกันสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.