

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินกองทุนประกันสังคม  
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

วิไลพร วงษ์อัยรา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2563

**Factors Influencing the Adoption of the Electronic Social Security Fund  
Payment Service (e-Payment) of Social Security Fund**

**Vilaporn Wongaiyara**



**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements  
for the Degree of Master of Accountancy Program  
College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University**

**2020**



## ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

เสนอโดย

นางวิไลพร วงษ์อัยรา

สาขาวิชา

บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

ประธานกรรมการ

(ดร.พัطنันท์ เพชรเชิดชู)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

กรรมการ

(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ ๖ เดือน มี.ค. พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)
ชื่อผู้เขียน	วิไลพร วงษ์อัยรา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2562

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยประกอบด้วยการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม และเพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา รวมจำนวนทั้งสิ้น 381 คน ในการศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) รวบรวมข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และการรับรู้ประโยชน์ด้านประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานได้ปริมาณงานมากขึ้น ธุรูปงานได้เร็วขึ้น ประหยัดเวลา และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน คำสั่งที่ใช้ทำงานง่าย ระบบไม่ซับซ้อน ประมวลผลข้อมูลได้เร็ว ตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

คำสำคัญ: ระบบอิเล็กทรอนิกส์ , การรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

Thematic Paper	Factors Influencing the Adoption of the Electronic Social Security Fund Payment Service (e-Payment)
Author	Vilaiporn Wongaiyara
Thematic Paper Advisor	Dr. Daranee Auachanajit
Department	Accountancy
Academic Year	2019

### ABSTRACT

This research is a study of the factors that influence the acceptance of the use of social security fund payment services via electronic (e-Payment). The objective is to study factors including perceived benefits Perception of ease of use in relation to accepting the use of social security fund payment services via e-Payment system of the Social Security Office And to study the factors of perceived benefits And perceived ease of use that influenced the acceptance of the use of social security fund payment services via electronic (e-Payment) of the Social Security Office This research is a quantitative research by using questionnaires as a tool with a sample of people in the Social Security Office in Bangkok, area / province / branch. Total 381 people In this study, the Technology Acceptance Model (TAM) is used to compile the data to be analyzed by using computer program. To analyze simple linear regression in hypothesis testing

The research shows that Recognition of benefits And recognition of ease of use Is related to the acceptance of the use of the social security fund payment service via electronic (e-Payment) system And recognition of performance benefits Working with more workloads Summarize tasks faster, save time, and recognize ease of use. Easy to use commands System is not complicated Fast data processing Respond to the work very well. Influence the acceptance of the use of social security fund payment services via e-Payment

Keywords: electronic system, perceived benefits, perceived ease of use

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คาร์ณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณและขอจารึกพระคุณนี้ไว้ว่าความสำเร็จในครั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านอาจารย์ที่ให้คำปรึกษา และขอแนะนำเป็นอย่างดีตลอดการดำเนินงานวิจัยนี้ รวมถึงขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ประกอบไปด้วย ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ดร.ศิริเดช คำสุพรหม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คาร์ณี เอื้อชนะจิต ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการพร้อมทั้งได้กรุณาให้คำแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ ซึ่งช่วยส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจ นวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ทั้งในด้านวิชาการ และแนวทางการใช้ชีวิตที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง รวมถึงเพื่อน ใน MACC รุ่น 8 ที่ได้มีโอกาสมาเรียนรู้ และแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกันตลอดระยะเวลาที่ผ่านไปที่ผ่านมา นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณทุก ๆ กำลังใจ และความช่วยเหลือต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ของ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา ทุก ๆ ท่าน ที่ได้เสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถาม และน้อง ๆ กลุ่มงานพัฒนาระบบการเงิน การบัญชี กองทุน กองบริหารการเงินและการบัญชี สำนักงานประกันสังคม ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี และผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณแม่ และครอบครัวที่เข้าใจให้กำลังใจ คอยสนับสนุน และอยู่เคียงข้างกับผู้วิจัยเสมอมา

อนึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานประกันสังคม และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หากงานวิจัยในครั้งนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องอภัยมา ณ ที่นี้ และขออ้อมรับความผิดพลาดเพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขในการทำวิจัยครั้งต่อไป

วิไลพร วงษ์อัยรา

## สารบัญ

ฉ  
หน้า

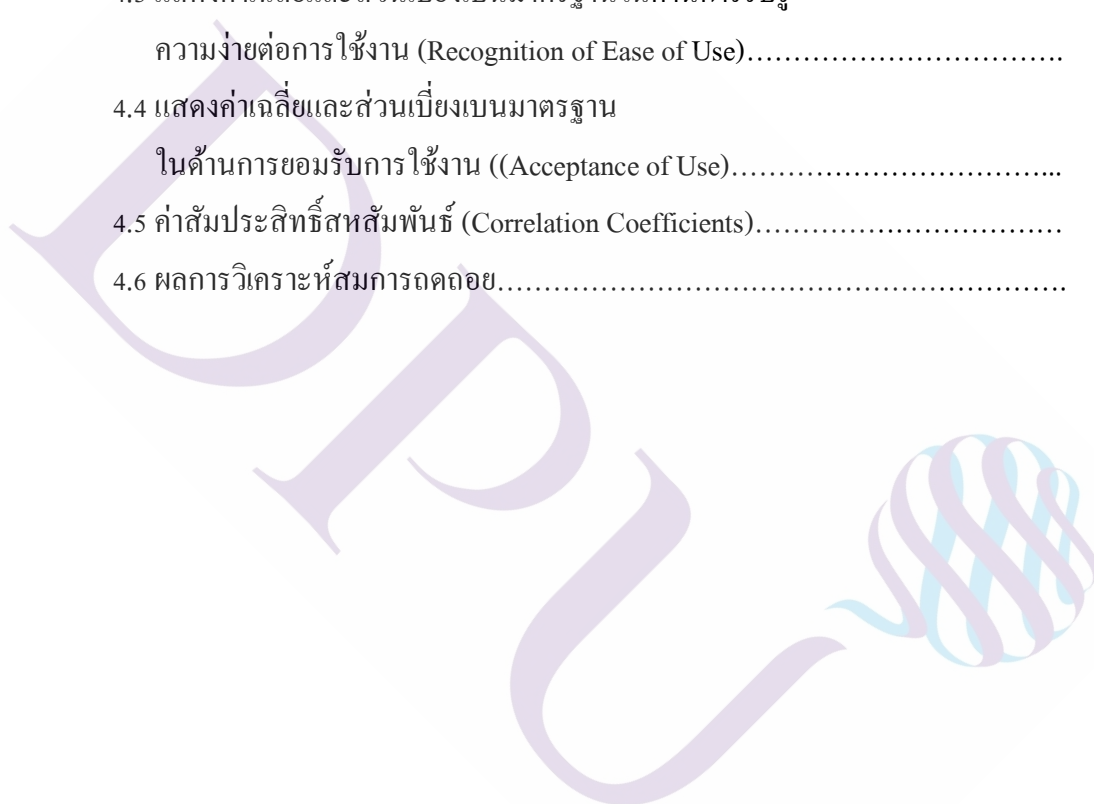
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎี.....	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	28
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
3.1 ประชากร และตัวอย่าง.....	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	30
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	32
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้	

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Multiple Correlation).....	40
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis).....	46
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	57
5.2 การอภิปรายผล.....	63
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา.....	65
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	65
5.5 บทสรุป.....	66
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	71
แบบสอบถาม.....	72



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการรับรู้ประโยชน์ จากการใช้งาน (Perceived usefulness).....	36
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการรับรู้ ความง่ายต่อการใช้งาน (Recognition of Ease of Use).....	38
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านการยอมรับการใช้งาน ((Acceptance of Use).....	39
4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients).....	41
4.6 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย.....	47



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM).....	9
2.2 กรอบการพัฒนาระบบการชำระเงินของรพท.....	17



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารโลก (World Bank, 2017) ได้จัดทำดัชนีชี้วัดความยากง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่างๆ ทั่วโลกเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2004 จนกระทั่งปี ค.ศ. 2017 ครอบคลุมการประกอบธุรกิจตั้งแต่การเริ่มต้นจัดตั้งธุรกิจ ระหว่างดำเนินธุรกิจ จนถึงการปิดกิจการ (World Bank, 2017) ความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing business) ถือเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจในประเทศนั้นๆ การประเมินระดับความสะดวกในการเข้าไปดำเนินธุรกิจในประเทศใด จะพิจารณาตั้งแต่ความสะดวกในการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ การดำเนินธุรกิจ และเมื่อเกิดปัญหาทางธุรกิจ ว่ามีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการการอำนวยความสะดวก ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และกฎระเบียบของภาครัฐที่สนับสนุนต่อการดำเนินธุรกิจหรือไม่อย่างไร การประกอบธุรกิจประกอบด้วย การเริ่มต้นธุรกิจ การขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้ไฟฟ้า การจดทะเบียนทรัพย์สิน การได้รับสินเชื่อ การคุ้มครองผู้ลงทุน การชำระภาษี การค้าระหว่างประเทศ การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง และการแก้ปัญหาการล้มละลาย โดยมีเกณฑ์การพิจารณา 4 เรื่องหลัก ได้แก่ ขั้นตอนในการดำเนินการที่ง่าย ระยะเวลาในการดำเนินการที่รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ต่ำ และกฎระเบียบที่เอื้อต่อการดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561)

การประกันสังคมเป็นโครงการการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น ด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสียภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนเรียกว่ากองทุนประกันสังคมโดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วยกองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือนร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างาน ชราภาพ เป็นต้น การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักการพึ่งตนเอง และคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข การ

ประกันสังคมเป็นเรื่องสำคัญในการให้หลักประกันชีวิตแก่ประชาชนของตนตั้งแต่เกิดจนตาย หลักประกันสังคมมีคุณลักษณะเป็นระบบของการเฉลี่ยทุกข์-เฉลี่ยสุขซึ่งกันและกันระหว่างมวลสมาชิก เงินสมทบที่เก็บไปนั้นจะสะสมเป็นกองทุนซึ่งจะให้สิทธิประโยชน์เฉพาะกับบุคคลที่ส่งเงินสมทบ การเก็บเงินสมทบ ซึ่งถือว่าเป็นภาษีพิเศษ ซึ่งจะเก็บจากบุคคลที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น มีสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการด้านระบบประกันสังคม โดยแบ่งออกเป็น 2 กองทุน คือ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน (สำนักงานประกันสังคม, 2534)

ในอดีตที่ผ่านมาช่องทางการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมเป็นการให้บริการที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาทั่วประเทศ หรือการชำระเงินด้วยธนาคัติ หรือเช็คทางไปรษณีย์เท่านั้น ต่อมาได้พัฒนาระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านช่องทางเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือที่เรียกว่า ระบบ Bill Payment โดยให้ธนาคารรับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานการชำระเงินให้แก่ นายจ้าง ซึ่งการให้บริการชำระเงินผ่านช่องทาง ณ สำนักงานประกันสังคมและช่องทางเคาน์เตอร์ธนาคาร เป็นการนำส่งข้อมูลเงินสมทบด้วยแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ (สปส.1-10 หรือ สปส.1-10/1 (กรณียื่นรวมสาขา) ส่วนที่ 1 และแบบสปส.1-10 ส่วนที่ 2 เป็นเอกสาร หรือ แบบสปส.1-10 ส่วนที่ 2 ที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของดิสเก็ตต์ หรือแฟลชไดรฟ์ ก็สามารถทำได้ นายจ้างชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมและเงินเพิ่มตามกฎหมาย ณ สำนักงานประกันสังคมและเคาน์เตอร์ธนาคารได้ ทุกงวดเดือนที่ค้างชำระ แต่ที่แตกต่างกัน คือ การชำระเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคารจะชำระเงินได้ด้วยเงินสดและเช็คอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น เมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วนายจ้างจะได้รับใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์ออกจากระบบของสำนักงานประกันสังคมและธนาคารภายในวันเดียวกับวันที่ชำระเงิน หลังจากนั้นสำนักงานประกันสังคมได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบการส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แทนการยื่นด้วยเอกสาร เพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายของนายจ้าง และลดค่าใช้จ่ายในการจ้างบันทึกข้อมูลรายละเอียดผู้ประกันตนรายตัว ที่สำคัญทำให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบสิทธิได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย Doing Business นโยบายไทยแลนด์ 4.0 และนโยบาย Zero Corruption ของรัฐบาล (สำนักงานประกันสังคม, 2558)

การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นการให้บริการชำระเงินสมทบโดยนายจ้างส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมผ่านระบบ e-Service แทนการยื่นด้วยเอกสาร แล้วลงนามบันทึกข้อตกลงกับธนาคารเพื่อพัฒนาระบบรองรับให้บริการ ระบบ e-Service จะเชื่อมโยงข้อมูลเงินสมทบไปยังระบบธนาคารเพื่อตัด

บัญชีเงินฝากของนายจ้างโดยอัตโนมัติ นายจ้างสามารถตรวจสอบผลการชำระเงินจากระบบของธนาคารได้ทันทีที่ชำระเงินสำเร็จ ในการส่งข้อมูลเงินสมทบด้วยเอกสารนั้นสำนักงานประกันสังคมมีข้อตกลงกับธนาคารที่เป็นตัวแทนให้บริการรับชำระเงินดำเนินการรวบรวมแบบสปส.1-10 ส่วนที่ 1 หรือ สปส.1-10/1 และแบบสปส.1-10 ส่วนที่ 2 ที่เป็นเอกสาร จากธนาคารสาขาทุกแห่งทั่วประเทศจัดส่งให้สำนักงานประกันสังคม เพื่อบันทึกข้อมูลผู้ประกันตนรายตัวเข้าระบบ Online ซึ่งข้อมูลผู้ประกันตนมีปริมาณมากถึง 10 กว่าล้านรายทั่วประเทศ กระบวนการที่กล่าวนี้จะทำให้ผู้ประกันตนทราบสิทธิประโยชน์ได้ล่าช้า

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประกอบด้วยการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยประกอบด้วยการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีดังนี้

H1 : การรับรู้ประโยชน์ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมดีขึ้น มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

H2 : การรับรู้ประโยชน์ด้านการทำงานได้ปริมาณงานมากขึ้น มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

H3 : การรับรู้ประโยชน์ด้านลดต้นทุน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

H4 : การรับรู้ประโยชน์ด้านการทำงานได้รับความสะดวกมากขึ้น มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

H5 : การรับรู้ประโยชน์ด้านการทำงานได้รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)



H21 : การรับรู้ประโยชน์ด้านประหยัดเวลา มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

H22 : การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานด้านการเข้ารหัสใช้งานง่าย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

H23 : การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานด้านคำสั่งที่ใช้งานง่าย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

H24 : การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานด้านระบบไม่ซับซ้อน มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

H25 : การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานด้านการประมวลผลข้อมูลรวดเร็ว มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

H26 : การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานด้านตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นายจ้าง สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจให้บริการระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งจะช่วยให้นายจ้างได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุนการใช้จ่าย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. สำนักงานประกันสังคม หรือผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนายจ้างผู้ใช้บริการได้

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และการยอมรับใช้งานของระบบ จากความคิดเห็นของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาทั่วประเทศ จำนวน 137 แห่ง รวมทั้งสิ้น 381 คน



## 1.6 นิยามศัพท์

**ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง ระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

**การส่งข้อมูลเงินสมทบ (e-Service)** หมายถึง การให้บริการส่งข้อมูลเงินสมทบด้วยแบบ สปส.1-10 ส่วนที่ 2 และสปส.1-10 หรือ สปส.1-10/1 (กรณีนายจ้างยื่นรวมสาขา) ทางอิเล็กทรอนิกส์

**ช่องทางการชำระเงินสมทบ** หมายถึง ช่องทางการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมให้แก่ นายจ้าง เช่น ช่องทางการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม ช่องทางการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (Bill Payment) ช่องทางการให้บริการระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

**การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (The Technology Acceptance)** หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำระบบเทคโนโลยีไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์และง่ายต่อการนำมาใช้งาน

**การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)** หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

**การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use)** หมายถึง ผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถใช้บริการได้ง่ายด้วยตนเอง และสามารถทำธุรกรรมได้ง่าย และใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคมในทัศนคติของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม เอกสารที่เกี่ยวข้องในแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎี
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎี

##### 2.1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

###### 1) ความหมายของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดรวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์ และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร (สุชาติ กิระนันท์, 2541)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้จัดเก็บข้อมูลและประมวลผลเป็นสารสนเทศ และระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ต้องอาศัยฐานข้อมูล (CIS 105 Survey of Computer Information Systems, n.d.)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผล รับ-ส่ง จัดเก็บ และนำไปใช้งานในการบริหาร วิเคราะห์ ตัดสินใจ วางแผน การควบคุม การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

## 2) ลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีลักษณะสำคัญคือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิตลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจายเมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดี เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ และเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2554)

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความถูกต้องแม่นยำ เป็นจริงและเชื่อถือได้ ต้องทันต่อการใช้งานตลอดเวลา ใช้ประโยชน์ได้จริง มีความสมบูรณ์ครบถ้วนและถูกต้อง สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความครบถ้วนสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และสามารถตรวจสอบแหล่งที่มา เพื่อให้ผู้ใช้ตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศได้

### 2.1.2 ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) Davis (1998) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการยอมรับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีและเทคโนโลยีการพัฒนาระบบใหม่ๆ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร External Variable เป็นตัวแปรภายนอกในการสร้างความรับรู้ของบุคคลของในด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และมีผลต่อการรับรู้การใช้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ต่อความง่ายของการใช้งาน Perceived Usefulness เป็นตัวแปรที่แสดงถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานและสามารถสร้างประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใช้ และเป็นตัวแปรหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งาน Perceived Ease of Use เป็นการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน Attitude toward Use เป็นทัศนคติในผู้ใช้งานในการใช้งาน มีผลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ และ Behavioral Intentions to Use เป็นตัวแปรแสดงถึงเจตนาที่ผู้ใช้มีความพยายามในการใช้งานเทคโนโลยียอมรับและมีท่าทีจะใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ ต่อไปในอนาคต

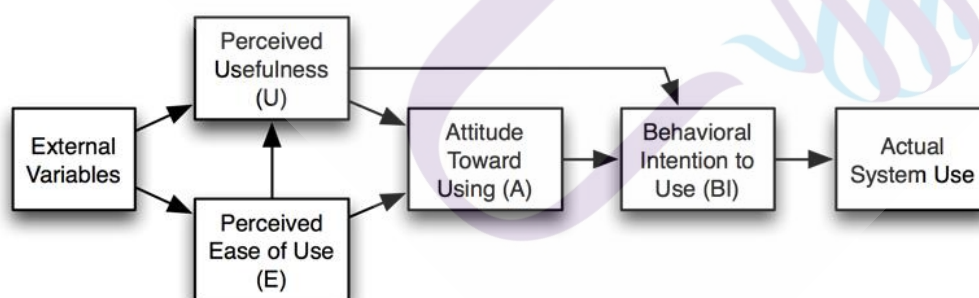
1. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived usefulness: PU) คือ การรับรู้ว่าเทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร ส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน
2. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use: PEOU) คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความคาดหวังหรือไม่ กล่าวคือเทคโนโลยี

หรือนวัตกรรมหนึ่ง ๆ สามารถช่วยให้ผู้ใช้งานใช้ความพยายามน้อยลง ทั้งในด้านพลังงานจากร่างกาย (Physical efforts) และจิตใจ (Mental efforts) ส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน

3. ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2559, น.5)

Davis (1998) การที่ผู้บริโภคจะยอมรับต่อเทคโนโลยี ต้องมีผลมาจากเทคโนโลยีที่มีการออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งานโดยตรง และต้องมีความง่าย แต่ถ้าเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายก็ไม่สามารถทดแทนความไม่มีประโยชน์ของเทคโนโลยีได้ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น เช่น รู้สึกอยากใช้หรือไม่อยากใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989) หากต้องการออกแบบเทคโนโลยีให้ประสบความสำเร็จ ให้ผู้บริโภคเกิดการยอมรับในเทคโนโลยี ออกแบบจะต้องนำปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เพื่อมีความสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีแล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)  
ที่มา: David (1989), MIS Quarterly, Page 319-340

Dahlberg และ Oorni (2006) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่าเป็นแนวคิดทางด้านสังคมและจิตวิทยาเกี่ยวกับความเชื่อที่ทำให้ผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสาร

เคลื่อนที่เกิดความเชื่อมั่นต่อระบบการให้บริการ และถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน

Kim, Mirusmonov และ Lee (2010) กล่าวว่าผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจ ที่ผู้ใช้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นถึงการให้บริการที่มีความปลอดภัย ซึ่งหากผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ที่มีความไว้วางใจจะมีการเลือกใช้นั้น และเกิดเป็นความตั้งใจใช้งานในที่สุด

ผู้ใช้บริการให้การยอมรับการใช้งานระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนในการทำธุรกรรมต่างๆ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน โดยการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาแบบทันที (เรียลไทม์) กับร้านค้าต่างๆ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มากกว่าการใช้จ่ายด้วยเงินสด และการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและการเข้าถึงขั้นตอนในการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นเรื่องง่าย ความไว้วางใจของผู้ใช้งานโดยเจ้าของแอปพลิเคชัน/ร้านค้า/ผู้ใช้บริการสามารถดูแลขั้นตอนการใช้บริการซื้อสินค้าด้วยระบบ E-Wallet ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนได้ถูกต้อง แม่นยำ มีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานที่ดี สามารถสร้างความมั่นใจในการใช้งาน การใช้รหัสผ่านก่อนเข้าเครื่อง เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว (ชยาภรณ์ กิตติพิธิชัย, (2559).

George (2007) ศึกษาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) นำมาใช้ประเมินการรับรู้ที่เกี่ยวกับการชำระเงินออนไลน์ (A TAM Framework to Evaluate User Perception towards Online Electronic Payment) โดยที่แบบจำลองนี้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรที่มีความแตกต่างกัน กับพฤติกรรมที่แตกต่างของผู้ใช้เทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ต แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถูกใช้อย่างกว้างขวาง และใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับทัศนคติ ที่มีต่อการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยี โดยที่งานวิจัยนี้ได้นำเอาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมาดัดแปลง เพื่อศึกษา ทัศนคติ และการยอมรับปัจจัยพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ต และนำมาพัฒนาเพื่อวัดทัศนคติเกี่ยวกับรูปแบบการยอมรับการชำระเงินออนไลน์ หรือ E-payment โดยสำรวจกลุ่มประชากรจาก พนักงานธนาคารในกรีซ โดยสำรวจทางออนไลน์ อีเมล ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า การรับรู้ด้านคุณประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับพฤติกรรมความตั้งใจ และการรับรู้ด้านความสะดวกสบาย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกเช่นเดียวกัน สรุปได้ว่าด้านการรับรู้คุณประโยชน์และการรับรู้ถึงความสะดวกสบาย มีผลอย่างมากในความสัมพันธ์เชิงบวกด้านการยอมรับการใช้ E-payment

### 2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์

Luarn และ Lin (2005) ได้ทำการศึกษาว่าการให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ที่มีการใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์และวิธีการใช้งานง่ายของเทคโนโลยีเพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับบริการธุรกรรมออนไลน์ พบว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสองต่อการยอมรับบริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้

ประโยชน์ของการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ภาคธุรกิจ 1) e-Payment ช่วยลดต้นทุนการจัดการของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเงินสดหรือเช็คมีต้นทุนในการจัดการที่สูงมาก โดยเฉพาะเงินสด ถือว่ามีค่าใช้จ่ายสูงที่สุด ตั้งแต่การเบิก การเก็บรักษา จนถึงการจ่ายชำระเงิน และการบันทึกทรายการ 2) E-payment ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในการทำธุรกิจ จากการใช้เงินสดและเช็คเป็นธุรกรรมที่คู่ค้าต้องมาพบกัน (face to face transaction) จึงเป็นอุปสรรคสำหรับบางธุรกิจเช่น e-commerce ในขณะที่ e-payment ช่วยให้ผู้ค้าที่อยู่ห่างกันสามารถชำระเงินระหว่างกันได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสของการทำธุรกิจระหว่างประเทศได้อีกด้วย 3) E-payment ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการจ่ายเงินเงินสดถือเป็นสื่อการชำระเงินที่ไม่สามารถบ่งบอกตัวตนของผู้ใช้ได้ จึงยากแก่การตรวจสอบและควบคุม รวมถึงการใช้ในกิจกรรมที่ผิดกฎหมายต่างๆ เช่น การทุจริตคอร์รัปชัน ระบบ e-payment จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ที่ช่วยลดปัญหาต่างๆ ซึ่งเป็นการได้ประโยชน์ทั้งต่อภาคธุรกิจและภาครัฐ

Agarwal และ Prasad (1999) กล่าวว่า ตัวแปรที่สำคัญของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นสามารถสร้างประโยชน์ และเสนอทางเลือกที่ดีสำหรับการปฏิบัติงานนั้น ๆ

หากใช้เทคโนโลยีใหม่จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพหรือทำให้งานเสร็จได้รวดเร็วขึ้น รวมถึงปัจจัยที่สำคัญในการยอมรับบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พบว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งต่อการยอมรับเทคโนโลยี (Gu, Lee และ Suh (2009) และความสะดวกสบายในด้านการทำงาน เมื่อใช้เทคโนโลยีของอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ได้แก่ เวลา และสถานที่ของการทำงานระบบ โดยจะสนับสนุนการใช้งานให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น (Au และ Kauffman, 2008).

Coursaris และ Hassanein (2002) กล่าวว่า ความสะดวกเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลถึงความตั้งใจใช้งานการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ โดยการพกพาหรือเคลื่อนที่ได้เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของเทคโนโลยีอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการหรือใช้

โปรแกรมประยุกต์ (Application) ได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นการขยายขีดความสามารถของคอมพิวเตอร์ ที่มีข้อจำกัดในเรื่องการเข้าถึงและเชื่อมโยงข้อมูล รวมถึง Moore และ Benbasat (1991) ได้กล่าวไว้ว่า ความเข้ากันได้ คือ การรับรู้ระดับของเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับคุณค่าหรือประโยชน์ที่มีอยู่ ความต้องการของผู้ใช้งานระบบ และประสบการณ์ที่ผ่านมาของการใช้เทคโนโลยี ซึ่งผู้ใช้งานมีแนวโน้มที่จะยอมรับเทคโนโลยีที่มีคุณสมบัติและการใช้งานคล้ายคลึงกับเทคโนโลยีที่เคยใช้มาก่อนหน้า

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งส่งผลต่อประโยชน์ในการใช้งาน เนื่องจากผู้บริการได้รับรู้ถึงความสะดวกสบาย รวดเร็ว สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา ข้อมูลเข้าสู่ระบบรวดเร็ว มีความครบถ้วน ถูกต้อง ลดต้นทุนการจัดการด้านเอกสาร

#### 2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีต้องประกอบด้วย เทคโนโลยีต้องเข้าถึงได้ง่าย และเป็นมิตรกับประชาชน ลดขั้นตอนทางราชการที่ยุ่งยากซับซ้อน การออกแบบและประเมินผลควรมีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ ระบบต้องมีความเสถียร ระบบต้องมีความมั่นคงและปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า บริการที่ดีต้องถูกให้ความสำคัญในลำดับสูงสุดจากทุกภาคส่วน ผู้นำประเทศ นักการเมืองท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ระดับสูง และพนักงานของรัฐ ต้องให้การสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และตอบข้อสงสัยแก่ประชาชนผ่านการสื่อสารสองทางอย่างมีประสิทธิภาพ และระบบต้องมีการรักษาความปลอดภัย เช่น ความเป็นหนึ่งเดียวของข้อมูล สามารถระบุตัวตนได้ สิทธิส่วนบุคคล วิธีการรักษาความปลอดภัย การเข้ารหัส และใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ โปรโตคอล

Linck, Pousttchi และ Wiedemann (2006) ได้ทำการศึกษาปัญหาด้านความปลอดภัยในการใช้งานระบบการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ว่ามีปัจจัยที่ต้องพิจารณา 4 ประการ ได้แก่

- 1) การยืนยันตัวตนบุคคลที่เข้าใช้งานระบบ (Authentication) โดยผู้ให้บริการจะต้องระบุข้อมูลเฉพาะให้ถูกต้อง เช่น ชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) เป็นต้น เพื่อใช้ตรวจสอบผู้ใช้งานก่อนที่จะสามารถเข้าใช้งานระบบได้ การยืนยันตัวตนบุคคลนี้เองเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการมีความกังวลมากที่สุดเพราะผู้บริการไม่สามารถมั่นใจได้ว่าจะมีการลักลอบเข้าใช้งาน



จากผู้อื่นหรือไม่นอกจากนี้รหัสผ่านที่ใช้มักเป็นตัวเลข 4 หลัก ทำให้ง่ายต่อการคาดเดาเพื่อลักลอบเข้าใช้งาน

2) ความน่าเชื่อถือ (Confidentiality) ผู้ให้บริการจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือ โดยทำการรักษาความลับของข้อมูลของลูกค้าที่ส่งผ่านเครือข่ายได้

3) ข้อมูลที่มีความถูกต้อง (Data Integrity) ข้อมูลที่ใช้ในระบบการทำธุรกิจเครือข่ายจะต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง

4) การไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non Repudiation) ผู้ให้บริการจะต้องแสดง การไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ ที่อาจเกิดขึ้นในการทำธุรกรรมออนไลน์

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) กำเนียงถึง หากผู้ให้บริการมีระบบความปลอดภัยที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจ ซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจในการใช้งานระบบชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และเกิดการยอมรับในการใช้งานในที่สุด

การศึกษานี้ของ Davis (1989) ได้ใช้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศใหม่ พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานหรือพฤติกรรม และความต้องการใช้ของกลุ่มตัวอย่าง จึงสนับสนุนทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ใช้งานจะตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือไม่นั้นเป็นเพราะการรับรู้ของผู้ใช้งานในเรื่องการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเกี่ยวกับทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

Venkatesh และ Davis (2000) ได้พัฒนาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM2) เพื่อให้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 ได้ปรับปรุงตัวแปรภายนอกและปัจจัยเกิดก่อน (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และมีความทันสมัยมากขึ้น จากการวิจัยพบว่า กระบวนการของอิทธิพลจากสังคม ได้แก่ (1) บรรทัดฐานของสังคม (2) ความสมัครใจ (3) ภาพลักษณ์ และ (4) กระบวนการใช้ปัญญาคือ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานคุณภาพของผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานทั้งหมดนี้ล้วนเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ นอกจากนี้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 ได้นำเสนอแนวคิดใหม่ที่ว่า บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบของการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดความตั้งใจที่จะใช้งานและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่า

มีประโยชน์ที่ได้รับจากปัจจัยภายนอก การรับรู้ประโยชน์เจตคติ ความตั้งใจในการใช้งานการใช้งานอย่างแท้จริง การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศและภาพลักษณ์ในทางบวก

กล่าวโดยสรุปว่า ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ชำระเงินสมทบได้ 24 ชั่วโมง เมื่อชำระเงินแล้วสามารถเรียกหลักฐานการชำระเงินได้ทันที

### 2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

#### 1) ความหมาย

ระบบการชำระเงิน หมายถึง กระบวนการส่งมอบเงินเพื่อชำระเงินอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจระหว่างผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งบุคคลหรือองค์กร นอกจากนั้นยังรวมถึงองค์การที่เป็นตัวกลางแทนผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น (อนุชิต ศิริรัชนีกร, 2555) บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment หมายถึง กระบวนการชำระเงินระหว่างผู้จ่าย/ผู้โอนเงินไปยังผู้รับเงินที่เกิดขึ้นผ่านสื่อและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

2) ประเภทของธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มี 8 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจบริการเครือข่ายบัตรเครดิต ธุรกิจบริการเครือข่ายอีดีซี ธุรกิจบริการบริการสวัสดิชซึ่งในการชำระเงิน ธุรกิจบริการหักบัญชี ธุรกิจบริการชำระคูด ธุรกิจบริการรับชำระเงินแทน ธุรกิจการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือผ่านเครือข่าย

3) รูปแบบในการควบคุมธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. ธุรกิจที่ต้องแจ้งให้ทราบก่อนให้บริการ ได้แก่ ธุรกิจการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ซื้อสินค้าหรือรับบริการเฉพาะอย่าง ตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จากผู้ให้บริการเพียงรายเดียว ทั้งนี้ เว้นแต่การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้จำกัดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค โดยมิได้แสวงหากำไรจากการออกบัตร ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ

2. ธุรกิจที่ต้องขอขึ้นทะเบียนก่อนให้บริการ ได้แก่ ธุรกิจการให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิต การให้บริการเครือข่ายอีดีซี การให้บริการสวัสดิชซึ่งในการชำระเงินระบบหนึ่งระบบใด และ



การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้า และรับบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จากผู้ให้บริการหลายราย ณ สถานที่ที่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่ายและการให้บริการ

3. ธุรกิจที่ต้องได้รับอนุญาตก่อนให้บริการ ได้แก่ การให้บริการหักบัญชี การให้บริการชำระคูด การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใด หรือผ่านทาง เครือข่าย การให้บริการสวิตซ์ซึ่งในการชำระเงินหลายระบบการให้บริการชำระเงินแทน และการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ซื้อสินค้า และหรือรับบริการเฉพาะอย่างตามรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จากผู้ให้บริการหลายราย โดยไม่จำกัดสถานที่และไม่อยู่ภายใต้ระบบการจัดจำหน่ายและการให้บริการเดียวกัน

#### 4) ระบบการชำระเงินของประเทศไทย

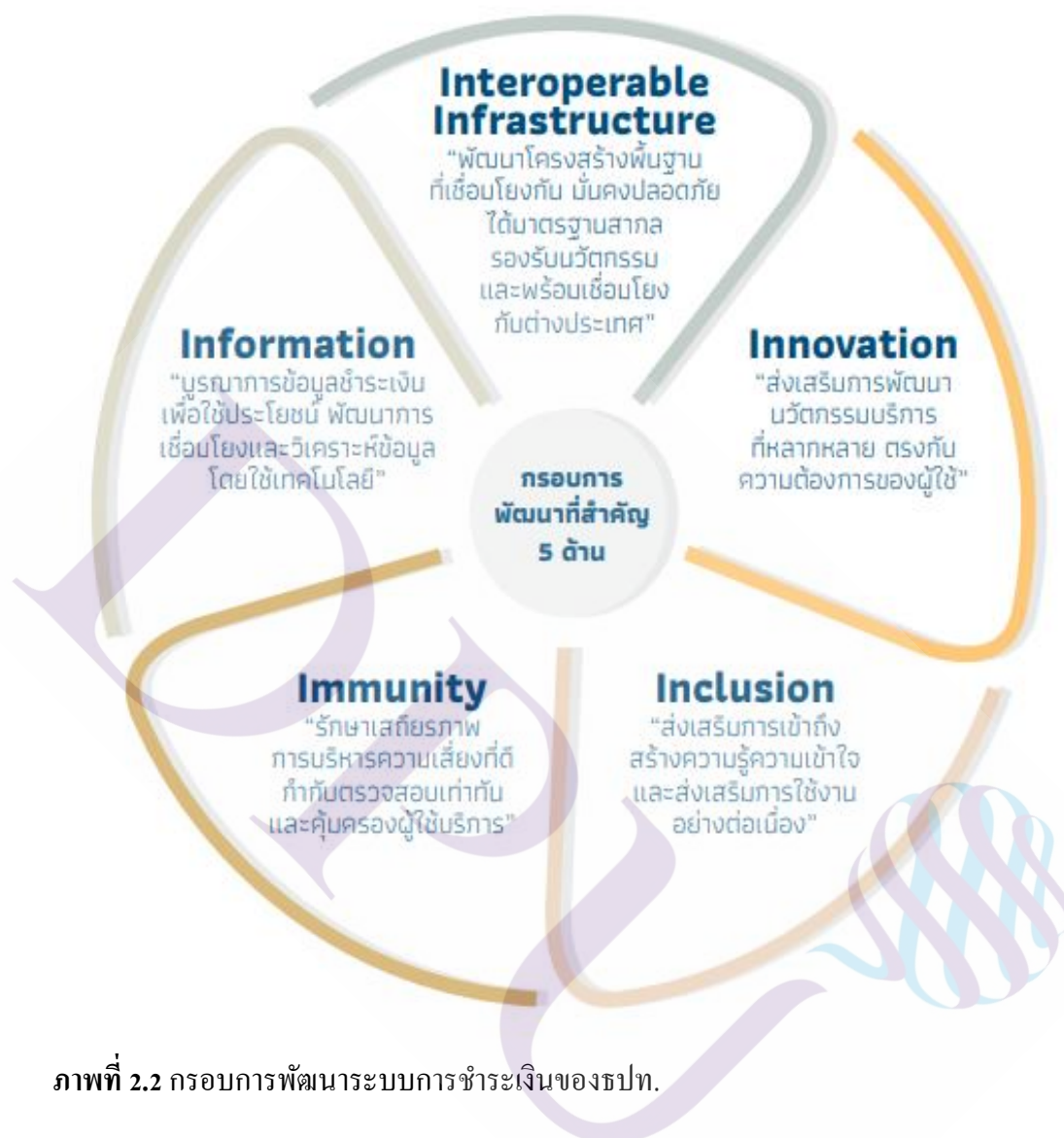
ระบบการชำระเงิน หมายถึง กระบวนการส่งมอบเงินเพื่อชำระเงินอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ระหว่างผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคล หรือ องค์กร ระบบการชำระเงินของประเทศไทยมีธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เป็นหน่วยงานที่กำหนดนโยบายด้านระบบการชำระเงิน เพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนให้ระบบการชำระเงินในประเทศดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคงและปลอดภัย เพื่อช่วยสนับสนุนการทำธุรกรรมการค้าและการเงินให้ เป็นไปอย่างรวดเร็วและคล่องตัว ระบบการชำระเงินจึงมีความสำคัญเนื่องจากเป็นเครื่องมือที่พัฒนา เศรษฐกิจของประเทศให้ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง โดยช่วยสนับสนุนและรองรับการทำ ธุรกรรมทางการเงินของสถาบันการเงิน ภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงประชาชนทั่วไป ให้สามารถ ดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ช่วยส่งเสริมการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ และรักษาเสถียรภาพทางการเงินของประเทศ (Financial stability) ระบบการชำระเงินของประเทศไทยมี 2 ระบบ ดังนี้

1. ระบบบาทเน็ต เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินเพื่อรองรับการโอนเงินมูลค่าสูง ระหว่างสถาบันการเงินและสถาบันที่มีบัญชีเงินฝากกับ ธปท. ในลักษณะ Real-Time Gross Settlement (RTGS) ธนาคารแห่งประเทศไทยได้พัฒนาระบบบาทเน็ต (BAHTNET - Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดความเสี่ยง ในการชำระคูดระหว่างสถาบันการเงินที่มีบัญชีเงินฝากกับ ธปท. และเพื่อให้การ โอนเงินสำหรับ บุคคลที่สามมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และปลอดภัย ผู้ใช้บริการของระบบสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก ธปท. ให้ใช้บริการระบบบาทเน็ตโดยใช้ คอมพิวเตอร์ลูกข่ายของตนเอง (Direct Member) และผู้ให้บริการสมทบเป็นผู้ให้บริการที่ได้รับ

อนุญาตจาก ธปท. ให้ใช้บริการระบบบาทเนตภายใต้คอมพิวเตอร์ลูกข่ายของผู้ให้บริการบาทเนต รายอื่น (Associated Member)

2. ระบบการหักบัญชีเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค เป็นระบบการหักบัญชีเช็คด้วย ภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System – ICAS) คือ ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคาร โดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้ ตัวเช็คจริง ระบบ ICAS ประกอบด้วย 2 ส่วน โดยส่วนแรกทำหน้าที่ในการเรียกเก็บเงินตามเช็ค ระหว่างธนาคาร และส่วนที่ 2 ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการจัดเก็บข้อมูลและภาพเช็คซึ่งเป็นการเก็บ ข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้การค้นหาข้อมูลและภาพเช็คทำได้สะดวกและ รวดเร็ว

ธปท. กำหนดกลยุทธ์ระบบการชำระเงินฉบับที่ 4 (พ.ศ.2562-2564) โดยเน้นความสำคัญ ด้านสภาพแวดล้อม (ecosystem) ที่สนับสนุนให้ digital payment เป็นทางเลือกในการชำระเงิน เอื้อต่อ การพัฒนานวัตกรรม ส่งเสริมการแข่งขัน โดยมีกรอบการพัฒนาที่สำคัญ 5 ด้านตามรูปภาพดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)



ภาพที่ 2.2 กรอบการพัฒนาระบบการชำระเงินของรพท.

#### 2.1.6 นโยบาย National e-Payment

นโยบาย National e-Payment ที่เป็นแผนยุทธศาสตร์ของภาครัฐ ที่มีจุดเริ่มต้นในช่วงปลายปี 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล ต้นทุนต่ำ รองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การชำระเงินผ่านบริการพร้อมเพย์ ช่วยให้ประชาชน ภาครัฐ และธุรกิจ สามารถโอนเงินด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือ เลขบัตรประชาชน เลขทะเบียนนิติบุคคล หรือ e-Wallet ID ได้สะดวก รวดเร็ว และต้นทุนต่ำ การให้บริการชำระบิลข้ามธนาคาร (cross-bank bill payment) ซึ่ง

ประชาชนสามารถจ่ายบิลที่ทุกธนาคารที่ให้บริการ การชำระเงินรูปแบบใหม่ด้วยมาตรฐาน Thai QR Code ที่สะดวกรวดเร็วแทนเงินสด บริการเตือนเพื่อจ่าย (Pay Alert) รองรับการขายของออนไลน์ โครงการ National e-Payment ถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการพัฒนาระบบการชำระเงินไทยให้ทันต่อพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน (อนุชิตศิริรัชนิกร, 2555)

การทำระบบ e-Payment จะทำให้ธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างความมั่นคงให้กับระบบบริหารจัดการการเงินการคลัง ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) จะมีส่วนช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งในด้านขีดความสามารถในการแข่งขันของไทย (Competitiveness) อันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) และดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index : HDI) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการชำระเงินที่ไม่ได้ใช้เอกสาร จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน สอดคล้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ของรัฐบาล ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

#### 2.1.7 นโยบาย Doing Business

ธนาคารโลก (World Bank) ได้จัดทำดัชนีชี้วัดความยากง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่างๆ ทั่วโลกเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2004 จนกระทั่งปี ค.ศ. 2017 ครอบคลุมการประกอบธุรกิจตั้งแต่การเริ่มต้นจัดตั้งธุรกิจ ระหว่างดำเนินธุรกิจ จนถึงการปิดกิจการ ประกอบด้วย การเริ่มต้นธุรกิจ การขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้ไฟฟ้า การจดทะเบียนทรัพย์สิน การได้รับสินเชื่อ การคุ้มครองผู้ลงทุน การชำระภาษี การค้าระหว่างประเทศ การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง และการแก้ปัญหาการล้มละลาย โดยมีเกณฑ์การพิจารณา 4 เรื่องหลัก ดังนี้ (1) ขั้นตอนใน

การดำเนินการที่ง่าย (2) ระยะเวลาในการดำเนินการที่รวดเร็ว (3) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ต่ำ (4) กฎระเบียบที่เอื้อต่อการดำเนินการนั้น

ในปี 2019 ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีความสะดวกในการเข้าไปประกอบธุรกิจอยู่ในกลุ่ม 30 อันดับแรกของโลก โดยอยู่ในอันดับ 27 จาก 190 ประเทศทั่วโลก เป็นผลจากการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจที่สำคัญใน 4 ด้าน ได้แก่ การเริ่มต้นธุรกิจ การขอใช้ไฟฟ้า การชำระภาษี การค้าระหว่างประเทศ โดยหน่วยงานที่หลักรับผิดชอบการขับเคลื่อนและติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการปรับปรุงบริการของหน่วยงานต่างๆ ยังคงเร่งผลักดันการดำเนินการต่อไปเพื่อให้บริการภาครัฐสามารถอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจและการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างแท้จริง ค่าคะแนนที่เพิ่มขึ้นส่งสัญญาณที่ดีในการปฏิรูปการบริการภาครัฐว่า การขับเคลื่อนการปฏิรูปและนโยบายของรัฐบาลในการก้าวไปสู่ Thailand 4.0 ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หลังจากที่ในปี 2018 ประเทศไทยได้มีปฏิรูปเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจอย่างก้าวกระโดดจนอันดับขยับขึ้นถึง 20 อันดับ (ปรกรณ์ นิลประพันธ์, 2561)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องมีการปฏิรูปการบริการ เนื่องจากจะทำให้การประกอบธุรกิจในประเทศไทยง่ายขึ้นส่งผลดีต่อเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศ

#### 2.1.8 ช่องทางการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

เป็นช่องทางการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) วิธีการชำระเงิน นายจ้างแจ้งความประสงค์ขอยื่นทำธุรกรรมผ่านอิเล็กทรอนิกส์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม [www.sso.go.th](http://www.sso.go.th) สำนักงานประกันสังคมกำหนดรหัสใช้งานให้นายจ้างทางอีเมล หลังจากนั้นให้นายจ้างติดต่อธนาคารที่เป็นตัวแทนให้บริการระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสมัครใช้บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อชำระเงินสมทบธนาคารกำหนดรหัสการใช้งานให้กับนายจ้าง เมื่อนายจ้างหักค่าจ้างจากลูกจ้างแล้วให้นำส่งเงินสมทบภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปโดยเข้าเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมระบบรหัสใช้งาน (User name และ Password) บันทึกรายละเอียดข้อมูลผู้ประกันตนรายตัวและจำนวนเงินค่าจ้าง หรือแนบเป็นไฟล์ข้อมูลโปรแกรม SSO media ตามรูปแบบที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด ระบบจะทำการคำนวณจำนวนเงินสมทบ และสร้างสปส.1-10 และสปส.1-10/1 (กรณียื่นรวมสาขา) ให้โดยอัตโนมัติให้นายจ้างเลือกธนาคาร/หน่วยบริการที่ต้องการตัดบัญชีเงินฝากธนาคาร ระบบสำนักงานประกันสังคมจะเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระบบธนาคารเพื่อนายจ้างทำรายการตัดบัญชีเงินฝากเพื่อ

ชำระเงินสมทบ สำหรับธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการให้บริการชำระเงินสมทบ กองทุนประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกัน แต่นายจ้างต้องสมัครใช้บริการส่งข้อมูลเงิน สมทบและชำระเงินผ่านช่องทาง NSW (National Single Window) ระบบ NSW เป็นระบบของกรม ศุลกากร ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจนำเข้าส่งออก เมื่อนายจ้างทำรายการ ชำระเงินสำเร็จ ระบบธนาคารจะมีข้อความแจ้งผลการชำระเงินให้ทราบทันที และนายจ้างสามารถ ตรวจสอบผลการชำระเงินได้จาก Statement จากระบบของธนาคาร หลังจากนั้นนายจ้างสามารถ เพื่อพิมพ์ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) จากเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมได้ด้วย ตนเอง (สำนักงานประกันสังคม ,2562)

#### 2.1.9 ช่องทางการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคม

เป็นระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมโดยเจ้าหน้าที่สำนักงาน ประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสาขาทั่วประเทศ ให้บริการชำระเงินสมทบด้วยระบบ Online วิธีการชำนายจ้างต้อง ขึ้นแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ (สปส.1-10 ส่วนที่ 1 หรือสปส.1-10/1 (กรณียื่นรวมสาขา) พร้อมสปส.1-10 ส่วนที่ 2 ด้วยเอกสาร หรือยื่นสปส.1-10 ส่วนที่ 2 ด้วยสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ดิสเก็ตต์ หรือ แฟลชไดรฟ์ นายจ้างสามารถชำระได้ด้วยเงินสด และหรือเช็ค

การชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคมมีข้อจำกัดเรื่องการให้บริการอาจมีความล่าช้า เนื่องจากปริมาณนายจ้างที่มาติดต่อชำระเงินมีเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะในวันที่ 15 ซึ่งเป็นวัน สิ้นสุดท้ายของการชำระเงินสมทบในแต่ละเดือน ประกอบกับจำนวนบุคลากรที่มีจำกัด และต้องปฏิบัติ หน้าที่หลายด้าน ประกอบกับจำนวนนายจ้างที่เพิ่มขึ้นปัจจุบันในปี 2562 จำนวนนายจ้างมีจำนวน มากขึ้นถึงสี่แสนกว่าราย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคที่ทำให้การชำระเงินสมทบผ่านช่องทาง นี้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับนายจ้างได้ดีเท่าที่ควร ทำให้นายจ้างต้องเสียเวลาในการรอ คอย และกรณีนายจ้างที่อยู่ห่างไกลอาจทำให้มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยเฉพาะช่วงระหว่างวันที่ 13-15 ของทุกเดือนจะมีนายจ้างมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก บางครั้งระบบ Online อาจล่าช้า หรือ ระบบล่ม เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการระบบ Online ในช่วงเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก

#### 2.1.10 ช่องทางการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (Bill Payment)



สำนักงานประกันสังคมมีช่องทางการชำระเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (Bill Payment) โดยร่วมมือกับธนาคารในการพัฒนาระบบชำระเงินสมทบ และลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกัน ปัจจุบันมีธนาคารที่เป็นตัวแทนให้บริการจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) วิธีการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร นายจ้างต้องจัดทำแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ นายจ้างต้องยื่นแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ (สปส.1-10 ส่วนที่ 1 หรือสปส.1-10/1 (กรณียื่นรวมสาขา) พร้อมสปส.1-10 ส่วนที่ 2 ด้วยเอกสาร หรือยื่นสปส.1-10 ส่วนที่ 2 สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ดิสเก็ตต์ หรือ แฟลชไดรฟ์ นายจ้างสามารถชำระเงินด้วยเงินสด หรือ เช็คอย่างใดอย่างหนึ่ง การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารมีข้อจำกัด กล่าวคือ กรณีนายจ้างจ่ายเฉพาะเงินสมทบและค้างชำระเฉพาะเงินเพิ่มตามกฎหมาย ระบบธนาคารไม่สามารถชำระเงินเพิ่มตามกฎหมายอย่างเดียวได้ การให้บริการของธนาคารสาขาเป็นการให้บริการฝาก ถอน โอนเงิน จ่ายบิลเกือบทุกประเภทบริการ ทำให้นายจ้างต้องเสียเวลารอคอย เจ้าหน้าที่ธนาคารขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการชำระเงินของธนาคาร ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการ เช่น ออกใบเสร็จรับเงินผิดงวด บันทึกรายงานเงินที่รับชำระไม่ถูกต้อง รับแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบไว้แต่ไม่ได้ออกใบเสร็จรับเงินให้กับนายจ้างภายในวันที่ชำระเงิน ทำให้เกิดเงินเพิ่มตามกฎหมายที่ค้างชำระ เป็นต้น

#### 2.1.2 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533

หมวด 3 กองทุนประกันสังคม มาตรา 21 ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่งในสำนักงานประกันสังคม เรียกว่า กองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทนตามที่บัญญัติไว้ในลักษณะ 3 และเป็นค่าใช้จ่ายตามมาตรา 24 วรรคสอง

มาตรา 22 กองทุน ประกอบด้วย

- (1) เงินสมทบจากรัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 และมาตรา 46
- (2) เงินเพิ่มตามมาตรา 39 มาตรา 49 และมาตรา 53
- (3) ผลประโยชน์ของกองทุนตามมาตรา 26
- (4) เงินค่าธรรมเนียมตามมาตรา 45
- (5) เงินที่ได้รับจากการบริจาคหรือเงินอุดหนุน

(6) เงินที่ตกเป็นของกองทุนตามมาตรา 47 มาตรา 47 ทวิ มาตรา 50 มาตรา 53 และ มาตรา 56

(7) เงินอุดหนุนหรือเงินทรงพระราชกฤษฎีกาที่รัฐบาลจ่ายตามมาตรา 24 วรรคสาม

(8) เงินค่าปรับตามที่ได้จากการเปรียบเทียบตามมาตรา 102

(9) รายได้อื่น

มาตรา 47 ให้นายจ้างหักค่าจ้างของผู้ประกันตนทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้างตามจำนวนที่ต้องนำส่งเป็นเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนตามมาตรา 46 และให้ถือว่าผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบแล้วตั้งแต่วันถึงกำหนดจ่ายค่าจ้าง

ให้นายจ้างนำเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนที่ได้หักไว้ตามวรรคหนึ่ง และเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้แก่สำนักงานภายในวันที่สิบห้าของเดือนถัดจากเดือนที่มีการหักเงินสมทบไว้พร้อมทั้งยื่นแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบ ทั้งนี้ ตามแบบและวิธีการที่เลขาธิการประกาศกำหนด

ถ้านายจ้างไม่จ่ายค่าจ้างตามกำหนดเวลาที่ต้องจ่าย ให้นายจ้างมีหน้าที่นำส่งเงินสมทบตามที่บัญญัติไว้ในวรรคสองโดยถือเสมือนว่ามีการจ่ายค่าจ้างแล้ว

ในกรณีที่นายจ้างนำเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนหรือเงินสมทบในส่วนของนายจ้างส่งให้แก่สำนักงานเกินจำนวนที่ต้องชำระให้นายจ้างหรือผู้ประกันตนยื่นคำร้องขอรับเงินในส่วนที่เกินคืนได้ตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนด ถ้านายจ้างหรือผู้ประกันตนมิได้เรียกเอาเงินดังกล่าวคืนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่น่าส่งเงินสมทบ หรือไม่มารับเงินคืนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ ได้รับแจ้งให้มารับเงินให้เงินนั้นตกเป็นของกองทุน

ประเด็นที่สำคัญในมาตรา 47 สรุปได้ว่า ให้นายจ้างหักค่าจ้างผู้ประกันตนทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้างตามอัตราเงินสมทบที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด โดยให้นายจ้างนำเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนที่ได้หักไว้ และในส่วนของนายจ้างส่งให้สำนักงานประกันสังคมภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปพร้อมทั้งยื่นแบบรายการแสดงการส่งเงินสมทบตามแบบและวิธีการที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

2) ระเบียบคณะกรรมการประกันสังคมว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ.2555



ข้อ 5 ในระเบียบนี้

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนประกันสังคม

“เลขานุการ” หมายความว่า เลขานุการสำนักงานประกันสังคม

“ผู้ประกันตน” หมายความว่า ผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานประกันสังคม

“สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่” หมายความว่า สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ที่เปิดดำเนินการให้บริการในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร

“สำนักงานประกันสังคมจังหวัด” หมายความว่า สำนักงานประกันสังคมที่เปิดดำเนินการ ให้บริการในท้องที่ของจังหวัด

“สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา” หมายความว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัด... สาขา... ที่ขยายการบริการในท้องที่อำเภอของจังหวัดนั้น

“ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคารที่สำนักงาน ได้ตกลงรับเป็นธนาคารเพื่อดำเนินการรับและจ่ายเงินกองทุนตามระเบียบนี้

“หน่วยบริการ” หมายความว่า หน่วยงานหรือองค์กรบริการทั้งภาครัฐและเอกชนที่สำนักงาน ได้ตกลงรับเป็นหน่วยบริการเพื่อดำเนินการรับและจ่ายเงินกองทุนตามระเบียบนี้

หมวด 1 การรับเงิน

ข้อ 8 การรับเงินกองทุนให้รับได้เป็นสองกรณีดังนี้

(๑) สำนักงาน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด หรือสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา เป็นผู้รับให้รับเป็นเงินสด เช็ค ตั๋วแลกเงิน หรือธนาคัติ

(2) ธนาคารหรือหน่วยบริการเป็นผู้รับ ให้รับได้ตามเงื่อนไขที่มีการตกลงไว้กับสำนักงาน

### 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม

การประกันสังคม เป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงทางสังคม เป็นหลักการให้หลักประกันอันมั่นคงในการดำรงชีวิตด้วยการให้ความช่วยเหลือกันและกันเป็นระบบร่วมกันเสี่ยงภัย และร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมทรัพย์ในกองทุนประกันสังคม และนำเงินจากกองทุนมาใช้

จ่ายในการรักษาพยาบาลและทดแทนรายได้ที่สูญเสียไปในช่วงที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ (สำนักงานประกันสังคม, 2534) ซึ่งสอดคล้องกับจำลอง ศรีประสาธน์ (2540) ได้กล่าวว่า หลักการสำคัญของการประกันสังคม คือ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือตนเองและร่วมรับผิดชอบด้วยการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนกลางหรือกองทุนประกันสังคม เพื่อให้สมาชิกสามารถเบิกเงินจากกองทุนไปใช้จ่ายในกรณีที่ต้องขาดรายได้ อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น เจ็บป่วย ทูพพลภาพ เสียชีวิต เป็นต้น

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2533) กล่าวถึง การประกันสังคม เป็นการทำให้สังคมมีความมั่นคง และทำให้ประชาชนมีความสุข โดยให้ได้รับความช่วยเหลือในยามที่เดือดร้อนจำเป็นเพื่อจะได้ไม่กลายเป็นภาระต่อสังคมตามหลักการที่จะก่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคม (social security) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับนิคม จันทรวิฑูร (2548) ได้กล่าวว่า ประกันสังคม คือ โครงการที่รัฐได้จัดขึ้น มีวัตถุประสงค์ที่จะให้หลักประกันแก่ประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีพ โดยมีหลักการให้ประชาชนที่มีรายได้ประจำออกเงินสมทบเข้าสู่กองทุนกลาง เงินสมทบนี้ โครงการบางประเภท นายจ้างจะต้องเข้าร่วมออกเงินสมทบด้วย กองทุนนี้จะจ่ายให้แก่ประชาชนผู้ส่งเงินสมทบเมื่อประสบอุบัติเหตุจากการทำงานในเรื่องการว่างงาน ตลอดจนถึงการชราภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมสรุปได้ว่า หลักการประกันสังคมเป็นหลักการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขให้กับประชาชนในสังคม สมาชิกประกันสังคมมีส่วนร่วมในการออกเงินสมทบเพื่อเก็บออมไว้ใช้จ่าย หากต้องประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย ว่างงาน และชราภาพ

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Ozkan, Bindusara and Hackney (2010) ศึกษาเกี่ยวกับการรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ E-Payment อย่างมีนัยสำคัญมีทั้งหมด 3 ปัจจัย คือ ระบบความปลอดภัย (Security) การรับรู้ผลประโยชน์ (Perceived Advantage) การรับประกันจากหน่วยงานภายนอก (Assurance Seals) พร้อมทั้งมีปัจจัยเสริม 3 ปัจจัย คือ การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ทั้ง ความเสี่ยงในด้านการเศรษฐกิจ (Economic Risk) และความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) ความน่าเชื่อถือ (Trust) และความง่ายในการใช้งาน (Usability) สอดคล้องกับการศึกษาของ Darlberg et al. (2008)

เรื่องการทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัยด้าน การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment) ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และแนวทางในอนาคต ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การศึกษาในอดีตเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับของผู้บริโภค (Consumer Power) ถึง 20 ปัจจัย โดยมีปัจจัยหลัก ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน (Ease of use) ประโยชน์ในการใช้งาน (Usefulness) ต้นทุนในการใช้งาน (Cost) ความไว้วางใจ (Trust) และความสามารถในการใช้แทนกันได้ (Compatibility)

การศึกษาคุณภาพระบบความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และการรับรู้ผลประโยชน์สูงสุดของการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Wang และ Chao-Yu ,2011) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ญานิศา พลอยขุม (2557) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า คุณภาพของระบบในมิติความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ

George (2007) ได้ศึกษา แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ใช้ในการประเมินการรับรู้ที่เกี่ยวกับการชำระเงินออนไลน์ (A TAM Framework to Evaluate User Perception towards Online Electronic Payment) โดยแบบจำลองนี้สามารถอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยในด้านประชากรที่มีความแตกต่างกัน กับพฤติกรรมที่แตกต่างของผู้ใช้เทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ต แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถูกใช้อย่างกว้างขวาง และใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับทัศนคติ ที่มีต่อการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยี โดยที่งานวิจัยนี้มีการนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมาดัดแปลงเพื่อศึกษาทัศนคติ และการยอมรับปัจจัยพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ต และนำแบบจำลองนี้มาพัฒนาเพื่อวัดทัศนคติเกี่ยวกับรูปแบบการยอมรับการชำระเงินออนไลน์ หรือ E-payment โดยทำการสำรวจกลุ่มประชากรจากพนักงานธนาคารในกรีซ โดยสำรวจทางออนไลน์ อีเมล ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า การรับรู้ในด้านคุณประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความตั้งใจ และในการรับรู้ด้านความสะดวกสบายก็พบว่ามี ความสัมพันธ์เชิงบวกเช่นเดียวกัน สรุปได้ว่าด้านการรับรู้คุณประโยชน์และการรับรู้ถึงความสะดวกสบาย มีผลอย่างมากในความสัมพันธ์เชิงบวกด้านการยอมรับการใช้ e-Payment

การยอมรับเทคโนโลยีรูปแบบ Mobile Payment สำหรับธุรกิจประเภทโรงพยาบาลในประเทศไทย กล่าวว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) ความน่าเชื่อถือ

ของบริการ (Credibility) และความสอดคล้อง (Compatibility) ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน Mobile Payment ตรงข้ามกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ที่ไม่สามารถสรุปได้ว่าส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน Mobile Payment อันเป็นผลมาจากปัจจัยในด้านอื่นที่ผู้ใช้บริการไม่เชื่อมั่น ทั้งในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลและความสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ในการชำระเงิน (วาริชฐา สมเลข, 2556)

Tomi Dahlberg et al. (2003) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment) มีปัจจัยเพิ่มเติมที่ต่อออกจากการใช้ทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) คือ ความไว้วางใจ (Trust) ของผู้ใช้บริการ ซึ่งควรนำมาใช้เป็นปัจจัยเพิ่มเติมในแบบจำลองที่อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ใช้บริการระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากกว่าการใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง จากการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (จิฎาดา แก้วแทน ,2557) เป็นไปในทิศทางเดียวกับ ชลธิชา ศรีแสง (2555) ที่ได้ศึกษาการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงการใช้ง่ายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงความเสี่ยงของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ส่วนการรับรู้ถึงการใช้ง่าย การรับรู้ถึงความเสี่ยง และความไว้วางใจของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลกระทบในแง่ลบต่อการรับรู้ถึงความเสี่ยง

Jiabao LIN, Shuang XIAO และ Yuzhi CAO (2010) กล่าวว่า คุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบมีผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะนำมาใช้ผ่านการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานวิจัยของ Rana, Dwivedi, Piercy และ Williams (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวัดความตั้งใจที่จะใช้และความพึงพอใจต่อระบบสำนักงานเขตแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้และการรับรู้ประโยชน์ โดยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้

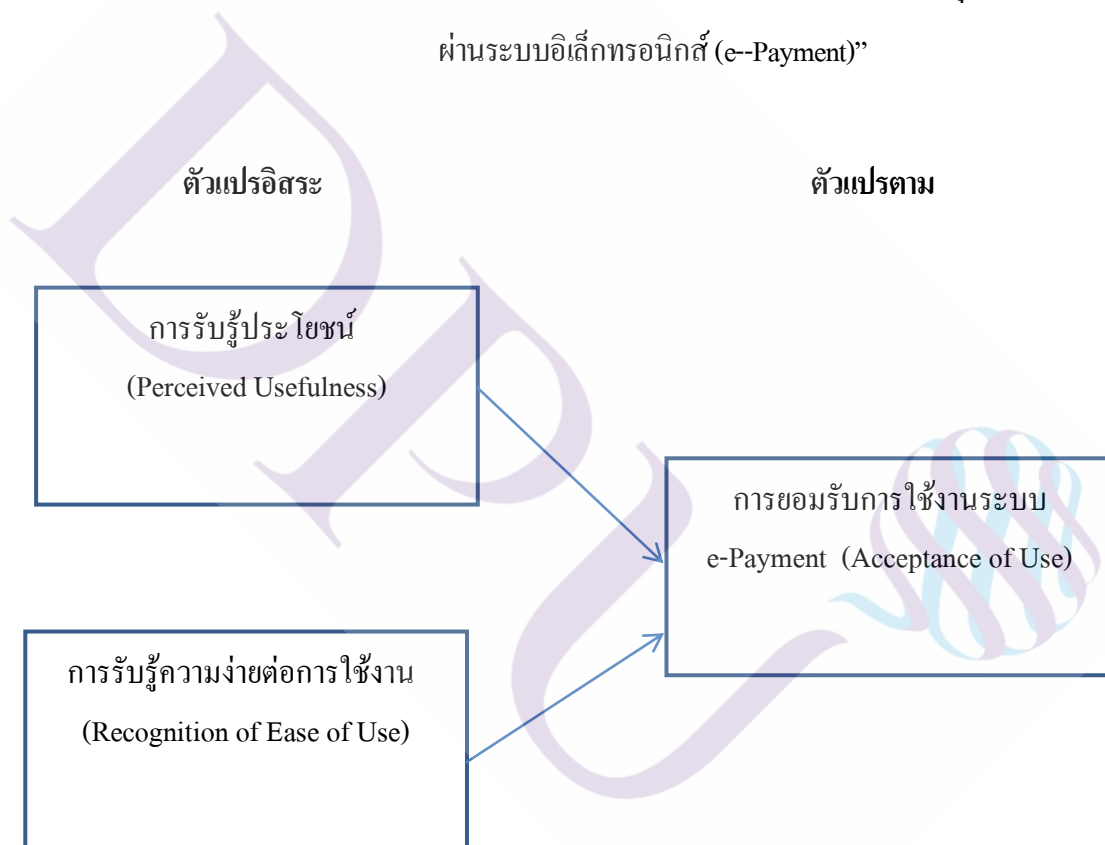
จากการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้เครื่องมือการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า อายุ เพศชาย มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเลือกใช้เครื่องมือการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ขณะที่ความรู้ทางการเงิน ระดับการศึกษา การใช้โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตรายได้ สถานภาพแรงงาน และพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเลือกใช้เครื่องมือการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้การใช้โทรศัพท์มือถือและการใช้อินเทอร์เน็ต รายได้ ความรู้ทางการเงิน และพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเลือกใช้บริการเดบิต อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความรู้ทางการเงิน และพื้นที่อยู่ในเขตเทศบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเลือกใช้บริการเครดิต และรายได้ การใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความรู้ทางการเงิน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเลือกใช้อินเทอร์เน็ต หรือ mobile banking (ธนัญญา พุ่มอ้อม ,2557)

นอกจากนี้กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย จากกลุ่มผู้ใช้บริการ e-Money กล่าวว่าทัศนคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือส่งผลกระทบต่อการใช้งานจริงและความตั้งใจที่จะใช้งานในอนาคต ในขณะที่ปัจจัยด้านความน่าดึงดูดของทางเลือกอื่น การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้สิทธิประโยชน์ของทางเลือกอื่น การรับรู้ต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงสภาพลักษณะทางสังคม ผลกระทบภายนอกเครือข่ายทางอ้อม ผลกระทบภายนอกจากเครือข่ายทางตรง ความปลอดภัยและความไว้วางใจ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือ

### 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยมีแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) มาประยุกต์ใช้กับแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) มาปรับใช้เพื่อศึกษางานวิจัยนี้ ดังนี้

“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)”



ตัวแปรของการศึกษา

ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรในการศึกษาคือ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) โดยการศึกษาตัวแปรด้านประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมดีขึ้น ด้านการทำงานได้ปริมาณงานมากขึ้น ด้านลดต้นทุนของสำนักงานประกันสังคม ด้านการทำงานได้รับความสะดวกมากขึ้น ด้านการทำงานได้รวดเร็ว ด้านการสรุปงานได้เร็วขึ้น ด้านการส่งข้อมูลเป็นปัจจุบัน และ

ด้านประหยัดเวลา และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Recognition of Ease of Use) โดยศึกษา  
ด้านการเข้ารหัสใช้งานง่าย ด้านคำสั่งที่ใช้งานง่าย ด้านระบบไม่ซับซ้อน ด้านการประมวลผล  
ข้อมูลรวดเร็ว ด้านตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี

ตัวแปรตาม การยอมรับการใช้งานระบบ e-Payment (Acceptance of Use)





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนคือ

- 3.1 ประชากร และตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.1 ประชากรและตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ประชากรตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา จำนวน 137 แห่ง สุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 381 คน (สำนักงานประกันสังคม ,2562)

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ที่ผู้วิจัยใช้ คือ แบบสอบถาม เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น/ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานของระบบ



การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ (โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน และค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Rensis A.Likert) Likert, Rensis A. (1961). และแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2553: 103) ซึ่งมีเกณฑ์กำหนดไว้ 2 แบบ คือ เกณฑ์การให้คะแนน และเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมิน แบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยการวิเคราะห์ ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม โดยศึกษาข้อมูลงานวิจัยที่ผ่านมาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยเพื่อ

นำเสนอในรูปแบบของตาราง แผนภูมิ คำอธิบายผลจากค่าสถิติต่าง ๆ และนำผลข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ที่ตั้งไว้ และนำผลที่ได้มาใช้เพื่ออภิปรายผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยต้องใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อต้องการอธิบายถึงคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยการแปลงข้อมูลให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายของข้อมูลว่าเป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นการนำเสนอข้อมูลโดยใช้ร้อยละ เพื่อจะบอกว่าในจำนวนตัวอย่างที่นำมาศึกษานั้นในแต่ละกลุ่มมีจำนวนเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับความถี่ของข้อมูลแต่ละกลุ่มกับจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรและการกระจายของข้อมูล

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง นำไปสรุปผลเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ต่าง ๆ ที่ได้ตั้งไว้ และใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหนึ่งตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว Correlation หรือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นการดูทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยมี Correlation Coefficient (r) หรือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์นี้ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0 ซึ่งหากมีค่าใกล้ -1.0 นั้นหมายความว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมาก ในเชิงตรงกันข้าม หากมีค่าใกล้ +1.0 นั้นหมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันโดยตรงอย่างมาก และหากมีค่าเป็น 0 นั้น หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองตัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ทั้งนี้ การที่ตัวแปรทั้งสองตัวมีสหสัมพันธ์แสดงออกถึงความสัมพันธ์กันนั้น หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีแนวโน้มจะไป ในทางเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าตัวแปรทั้งสองนั้นเป็นปัจจัย หรือเป็นเหตุผลของกันและกัน ทั้งนี้จึงต้องนำไปวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบผลกระทบของตัวแปร 2 ชนิด คือ เป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) ที่มี 1 ตัว หรือมากกว่า กับเป็นตัวแปรตาม (Dependent variable) ที่มีเพียง 1 ตัว

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอผลการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความเห็นที่เกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และการยอมรับการใช้งาน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เป็นการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multiple Correlation)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis)

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยนี้ใช้การอธิบายผลเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงาน ผู้วิจัยอธิบายผลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละ (Percentage) ผลที่ได้แสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	119	31.2
หญิง	262	68.8
<b>รวม</b>	<b>381</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	39	10.2
31-40 ปี	151	39.6
41-50 ปี	127	33.3
51 ปีขึ้นไป	64	16.8
<b>รวม</b>	<b>381</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	48	12.6
ปริญญาตรี	257	67.5
สูงกว่าปริญญาตรี	76	19.9
<b>รวม</b>	<b>381</b>	<b>100</b>
<b>ปฏิบัติงาน</b>		
ทะเบียนและเงินสมทบ	117	30.7
การเงินและบัญชี	206	54.1
ประโยชน์ทดแทน	37	9.7
บริหารงานทั่วไป	21	5.5
<b>รวม</b>	<b>381</b>	<b>100</b>
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	47	12.3
5-10 ปี	102	26.8
11-15 ปี	109	28.6
มากกว่า 15 ปี	123	32.3
<b>รวม</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 381 คน เป็นพนักงานและข้าราชการของสำนักงานประกันสังคม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 ระดับปริญญาโท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ปฏิบัติงานฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 ลำดับรองลงมา ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนและเงินสมทบ จำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.7 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และการยอมรับการใช้งาน

ผลการศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Recognition of Ease of Use) และการยอมรับการใช้งาน (Acceptance of Use)

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน

การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน	$\bar{x}$	Std. Deviation	ระดับ
1. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมจะดีขึ้น	4.41	0.608	มากที่สุด
2. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ทำงานด้านอื่นได้ปริมาณมากขึ้น	4.23	0.750	มากที่สุด
3. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้สำนักงานประกันสังคมลดต้นทุนลง เช่น ค่าใช้จ่ายในการจ้างบันทึกข้อมูลเงินสมทบ	4.42	0.682	มากที่สุด
4. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น	4.36	0.648	มากที่สุด
5. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.41	0.628	มากที่สุด
6. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้สรุปงานได้เร็วขึ้น	4.38	0.627	มากที่สุด
7. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ข้อมูลเงินสมทบเป็นปัจจุบัน	4.46	0.666	มากที่สุด
8. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยประหยัดเวลามากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคาร	4.48	0.659	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>.6585</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นในด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6585 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยประหยัดเวลามากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.659 ลำดับรองลงมา ได้แก่ ความเห็นที่ว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ข้อมูลเงินสมทบเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.666 ลำดับถัดมา ความเห็นที่ว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยลดต้นทุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.682 และความเห็นที่ว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.608



ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	$\bar{X}$	Std. Deviation	ระดับ
1. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) นายจ้าง Log in เข้าใช้งานได้ง่าย	4.15	.794	มากที่สุด
2. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) คำสั่งที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.12	.731	มากที่สุด
3. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่ซับซ้อน	4.10	.837	มากที่สุด
4. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ประมวลผลได้รวดเร็ว	4.24	.709	มากที่สุด
5. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยตอบสนองการทำงานของ ท่าน ได้เป็นอย่างดี	4.37	.651	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>.7444</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Recognition of Ease of Use) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .7444 และเมื่อพิจารณาในรายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยตอบสนองการทำงานของ ท่าน ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .651 ลำดับรองลงมา ได้แก่ ความเห็นที่ว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ประมวลผลได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .709 และลำดับถัดมา ความเห็นที่ว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) นายจ้าง Log in เข้าใช้งานได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .794

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการยอมรับการใช้งาน

การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	$\bar{X}$	Std. Deviation	ระดับ
1. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ข้อมูลมีความครบถ้วนถูกต้อง	4.39	.655	มากที่สุด
2. การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.45	.577	มากที่สุด
3. ระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความน่าเชื่อถือและมีความปลอดภัยในการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว	4.23	.711	มากที่สุด
4. ระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความปลอดภัยในการรับ-ส่งข้อมูล	4.25	.676	มากที่สุด
5. นายจ้างที่ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	4.45	.608	มากที่สุด
6. นายจ้างที่ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	4.28	.691	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>.653</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการยอมรับการใช้งาน ((Acceptance of Use) มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .653 พิจารณาในรายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความเห็นส่วนใหญ่ที่เห็นว่าการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีประโยชน์ต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .577 ลำดับรองลงมาได้แก่ ความเห็นที่ว่า นายจ้างที่ใช้บริการ ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .608 และลำดับถัดมาความเห็นที่ว่าการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ข้อมูลมีความครบถ้วนถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .655

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Multiple Correlation)

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independence Variable) 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Recognition of Ease of Use) และตัวแปรตาม (Dependence Variable) 1 ตัวแปร ได้แก่ การยอมรับการใช้งานระบบ e-Payment (Acceptance of Use)

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ปรากฏผลตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficients)

	PU 1	PU 2	PU 3	PU 4	PU 5	PU 6	PU 7	PU 8	ES 1	ES 2	ES 3	ES 4	ES 5
$\bar{X}$	4.41	4.23	4.42	4.36	4.41	4.38	4.46	4.48	4.15	4.12	4.10	4.24	4.37
Std.	.608	.750	.682	.648	.628	.627	.686	.659	.794	.731	.837	.709	.651
mACC	.589***	.549***	.489***	.625***	.594***	.625***	.571***	.499***	.582***	.655***	.672***	.688***	.784***
PU 1		.534***	.534***	.625***	.708***	.550***	.478***	.437***	.384***	.411***	.394***	.416***	.549***
PU 2			.511***	.534***	.560***	.498***	.411***	.367***	.412***	.466***	.387***	.351***	.423***
PU 3				.568***	.629***	.599***	.510***	.504***	.303***	.324***	.273***	.348***	.458***
PU 4					.780***	.713***	.535***	.623***	.337***	.473***	.400***	.444***	.591***
PU 5						.721***	.572***	.559***	.311***	.372***	.368***	.455***	.584***
PU 6							.615***	.533***	.306***	.404***	.360***	.478***	.614***
PU 7								.566***	.311***	.390***	.346***	.399***	.555***
PU 8									.250***	.309***	.252***	.256***	.421***
ES 1										.778***	.685***	.480***	.479***
ES 2											.698***	.567***	.501***
ES 3												.571***	.604***
ES 4													.680***
ES 5													

หมายเหตุ \*\*\*Correlation is significant at the .000 level (1-tailed)

\*\*\* P<0.01, \*\* P<0.05, \* P<0.1

โดยที่ PU 1 = ด้านประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมดีขึ้น

PU 2 = การทำงานได้ปริมาณมากขึ้น

PU 3 = ลดต้นทุน

PU 4 = ทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

PU 5 = ทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

PU 6 = สรุปรงานได้เร็วขึ้น

PU 7 = ข้อมูลเงินสมทบเป็นปัจจุบัน

PU 8 = ประหยัดเวลา

ES 1 = Log in เข้าใช้งานได้ง่าย

ES 2 = คำสั่งที่ง่ายต่อการใช้งาน

ES 3 = ระบบไม่ซับซ้อน

ES 4 = ประมวลผลได้รวดเร็ว

ES 5 = ตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี











**ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis)**

สมมติฐานการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบผลกระทบของตัวแปรอิสระ (Independence Variable) 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Recognition of Ease of Use) และตัวแปรตาม (Dependence Variable) 1 ตัวแปร ได้แก่ การยอมรับการใช้งานระบบ e-Payment (Acceptance of Use)

ผลการทดสอบผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ปรากฏผลตามตารางที่ 4.6 ดังนี้



ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย

	การยอมรับการใช้งานระบบ
<b>การรับรู้ประโยชน์</b>	
PU1 ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจะดีขึ้น	.073** (.033)
PU2 การทำงานได้ปริมาณงานที่มากขึ้น	.080*** (.024)
PU3 ลดต้นทุน	.008 (.027)
PU4 การทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น	.018 (.039)
PU5 การทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	.047 (.042)
PU6 การสรุปงานได้เร็วขึ้น	.066* (.036)
PU7 ข้อมูลเงินสมทบเป็นปัจจุบัน	.036 (.029)
PU8 ประหยัดเวลา	.098*** (.028)
<b>การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน</b>	
PU9 นายจ้าง Log in เข้าใช้งานได้ง่าย	.011 (.029)
PU10 คำสั่งที่ง่ายต่อการใช้งาน	.092*** (.034)
H24 ระบบไม่ซับซ้อน	.098*** (.026)
PU25 ประมวลผลข้อมูลเงินสมทบได้รวดเร็ว	.127*** (.028)
PU26 ตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี	.261*** (.035)
R <sup>2</sup>	0.776

หมายเหตุ \*\*\* P-Value <0.01, \*\* P-Value <0.05, \* P-Value <0.1

(a แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและแสดงความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ)

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ผลกระทบของการรับรู้ประโยชน์ และความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยมีค่า  $R^2$  อยู่ที่ 0.776 คิดเป็นร้อยละ 77.60 ดังนี้

H14: การรับรู้ประโยชน์การใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมจะดีขึ้น มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าการรับรู้ประโยชน์การใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมดีขึ้น มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ค่าสมการถดถอยเชิงพหุเท่ากับ .073 จึงยอมรับสมมติฐาน H14: การรับรู้ประโยชน์การใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมดีขึ้นมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สรุปได้ว่า ผู้ใช้งานจะยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต่อเมื่อได้รับรู้ถึงประโยชน์ด้านประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมดีขึ้น

H15: การรับรู้ประโยชน์การใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จะช่วยให้ทำงานได้ปริมาณงานที่มากขึ้นมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าการรับรู้ประโยชน์การใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านการทำงานได้ปริมาณงานที่มากขึ้นมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ค่าสมการถดถอยเชิงพหุเท่ากับ .080 จึงยอมรับสมมติฐาน H15: การรับรู้ประโยชน์การใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จะช่วยให้ทำงานได้ปริมาณงานที่มากขึ้น มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สรุปได้ว่า ผู้ใช้งานจะยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุน







เป็นปัจจุบัน ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สรุปได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ด้านระบบช่วยให้ข้อมูลเงินสมทบเป็นปัจจุบัน ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของนายจ้างผู้ใช้งาน

H21: การรับรู้ประโยชน์การใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านประหยัดเวลา มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าการรับรู้ประโยชน์การใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านประหยัดเวลา มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ค่าสมการถดถอยเชิงพหุเท่ากับ .098 จึงยอมรับสมมติฐาน H21: การรับรู้ประโยชน์การใช้งานบริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านประหยัดเวลา มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สรุปได้ว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ด้านระบบช่วยประหยัดเวลาได้มากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคาร มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของนายจ้างผู้ใช้งาน

H22: การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านการ Log in ใช้งานได้ง่าย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านการ Log in ใช้งานได้ง่าย ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H22: การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านการ Log in ใช้งานได้ง่าย มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สรุปได้ว่าการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานด้านระบบสามารถ Log in ใช้งานได้ง่าย ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของนายจ้างผู้ใช้งาน





อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ค่าสมการถดถอยเชิงพหุเท่ากับ .127 จึงยอมรับสมมติฐาน H25: การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านระบบประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สรุปได้ว่า ผู้ใช้งานจะยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต่อเมื่อได้รับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่าระบบสามารถประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว

H26: การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านการตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านการตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ค่าสมการถดถอยเชิงพหุเท่ากับ .261 จึงยอมรับสมมติฐาน H26: การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านการตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สรุปได้ว่า ผู้ใช้งานจะยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต่อเมื่อได้รับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่าระบบสามารถตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ในมุมมองของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม

การศึกษานำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เข้ากับระบบการส่งข้อมูลและชำระเงินสมทบของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเรียกว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพื่อให้ นายจ้างที่มีหน้าที่นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมมีความสะดวกในการใช้งาน เนื่องจาก สามารถชำระเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยผู้ใช้งานสามารถยื่นแบบแสดงรายการนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ e-service แล้วเลือกตัดบัญชีเงินฝากธนาคารที่เป็นตัวแทน ให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม โดยเป็นการทำงานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ด้วยการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยให้นายจ้างประหยัดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนการจัดการเอกสาร มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และไม่มีค่าธรรมเนียมการชำระเงินสมทบ เนื่องจากไม่ต้องติดตั้งโปรแกรม การประมวลผลเป็นแบบ Real Time สามารถทราบผลการทำรายการชำระเงิน ได้ทันที และสามารถ เรียกดูหรือพิมพ์ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่อเป็นหลักฐานการชำระเงินได้ด้วย ตนเอง ทำให้สำนักงานประกันสังคมได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ รวดเร็ว และทันต่อ การใช้งาน ซึ่งเป็นนโยบายของสำนักงานประกันสังคมที่ต้องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร เพื่อพัฒนากระบวนการนำส่งข้อมูลเงินสมทบและการจัดเก็บเงินสมทบให้เข้าสู่ระบบรวดเร็ว มีความ ถูกต้อง ครบถ้วน และที่สำคัญเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตนที่สามารถทราบสิทธิได้ รวดเร็วขึ้น

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจจากกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม ในการศึกษาข้อมูลที่ได้ถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และวิธีการทางสถิติ (Statistic Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) และอธิบายผลการวิเคราะห์ ข้อมูลในเชิงพรรณนาเพื่อสรุปข้อมูลเบื้องต้นในการเก็บข้อมูลที่ได้ และวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติ อนุมาน โดยวิธีวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการทดสอบสมมติฐานเพื่ออธิบายผลการวิจัย ตัวแปรที่ใช้

ในการวิจัย ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) Davis (1998) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการยอมรับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย ตัวแปร การรับรู้การใช้ประโยชน์ในการทำงาน และการรับรู้ต่อความง่ายของการทำงาน Perceived Usefulness เป็นตัวแปรที่แสดงถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ในการทำงานและการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานสามารถสร้างประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใช้ และเป็นตัวแปรหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการทำงาน Perceived Ease of Use ซึ่งสำนักงานประกันสังคมสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจในการนำข้อมูลสนับสนุนในการพัฒนาระบบการชำระเงินต่อไป

สำหรับการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยที่จะกล่าวถึงในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอบทสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งอภิปรายผลการวิจัย โดยใช้ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมในการสนับสนุนผลการวิจัย เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต โดยผู้วิจัยจะเรียงลำดับในการนำเสนอต่อไปนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษาจากรวมกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่า จากกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ที่ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดขึ้นมาเพื่อการวิจัยนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม ในมุมมองของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ การรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน (Perceived usefulness) การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Recognition of Ease of Use) เพื่อนำไปวิเคราะห์ถึงการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้งาน (Acceptance of Use) โดยใช้วิธีการสถิติแบบสมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) ในการหาค่าความสัมพันธ์

1. จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 381 คน เป็นพนักงานและข้าราชการของสำนักงานประกันสังคม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 ปฏิบัติงานฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน

206 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และการยอมรับการใช้งาน

2.1 ตัวแปรด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6585 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยประหยัดเวลามากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.659

2.2 ตัวแปรด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Recognition of Ease of Use) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .7444 และเมื่อพิจารณาในรายตัวแปรพบว่าตัวแปรที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยตอบสนองการทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .651

2.3 ตัวแปรด้านการยอมรับการใช้งาน ((Acceptance of Use) มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .653 พิจารณาในรายตัวแปรพบว่า ตัวแปรที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเห็นส่วนใหญ่ที่เห็นว่าการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีประโยชน์ต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .577

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3.1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independence Variable) 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Recognition of Ease of Use) และตัวแปรตาม (Dependence Variable) 1 ตัวแปร ได้แก่ การยอมรับการใช้งานระบบ e-Payment (Acceptance of Use)

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .485 - .784 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงให้เห็นว่า

3.1.1 การรับรู้ประโยชน์ด้านประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมจะดีขึ้น มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่าน





ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้ข้อมูลเงินสมทบเป็นปัจจุบัน จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบ

3.1.8 การรับรู้ประโยชน์ด้านประหยัดเวลาได้มากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญ แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ที่ว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยทำให้ประหยัดเวลาได้มากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคมและเจ้าหน้าที่ธนาคาร จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบ

ตัวแปรการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

3.1.9 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการ Log in ใช้งานได้ง่าย มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญ แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถ Log in ใช้งานได้ง่าย จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบ

3.1.10 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านคำสั่งที่ใช้งานง่ายต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญ แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีคำสั่งที่ใช้งานได้ง่าย จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบ

3.1.11 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานด้านระบบไม่ซับซ้อน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญ แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่า ระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่ซับซ้อน จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบ

3.1.12 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานด้านระบบประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญ แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบ



3.1.13 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานด้านระบบช่วยตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญ แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่าระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2 ทดสอบอิทธิพลของตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรด้านการรับรู้ประโยชน์ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

3.2.1 การรับรู้ประโยชน์การใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ด้านประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมจะดีขึ้น มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมดีขึ้น ก็จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.2 การรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบจะช่วยให้ทำงานได้ปริมาณงานที่มากขึ้นมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้การทำงานได้ปริมาณที่มากขึ้น จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.3 การรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบจะช่วยให้สำนักงานประกันสังคมลดต้นทุนไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยลดต้นทุนของสำนักงานประกันสังคม ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.4 การรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบจะช่วยให้ทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้ทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.5 การรับรู้ประโยชน์ว่าระบบจะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.6 การรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบช่วยให้สรุปงานได้เร็วขึ้น การรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบช่วยให้ข้อมูลเงินสมทบเป็นปัจจุบัน มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้สรุปงานได้เร็วขึ้น จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.7 การรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบช่วยให้ข้อมูลเงินสมทบเป็นปัจจุบัน ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ข้อมูลเงินสมทบเป็นปัจจุบัน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.8 การรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบช่วยประหยัดเวลาได้มากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคาร มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งแปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยประหยัดเวลาได้มากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคาร ก็จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งานระบบ

ตัวแปรด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

3.2.9 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่านายจ้าง Log in ใช้งานได้ง่าย ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งแปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถ Log in ใช้งานได้ง่าย ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.10 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่าคำสั่งที่ใช้งานง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งแปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่ว่าระบบการให้บริการชำระเงิน

สมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีคำสั่งที่ใช้งานง่าย ก็จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.11 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานว่าระบบไม่ซับซ้อน มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งแปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่วาระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ไม่ซับซ้อน จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.12 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานว่าระบบประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งแปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่วาระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว ก็จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งานระบบ

3.2.13 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานว่าระบบช่วยตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานที่วาระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยตอบสนองการทำงานได้เป็นอย่างดี ก็จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งานระบบ

สรุปได้ว่า ผู้ใช้งานจะยอมรับการใช้งานการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ต่อเมื่อได้รับรู้ถึงประโยชน์ และรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบ ซึ่งแปลความได้ว่า ถ้านายจ้างรับรู้ประโยชน์ และรับรู้ถึงความง่ายต่อการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ก็จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งานระบบมากขึ้น

## 5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในมุมมองของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม จากผลการวิจัยที่ได้ สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยอภิปรายในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่มีความสัมพันธ์และ

อิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่า หากนายจ้างใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แล้ว จะช่วยประหยัดเวลาได้มากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคารซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุคนธ์ มาศนุ้ย (2551) ที่ได้อธิบายถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานเพื่อลดภาวะโลกร้อนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรประหยัดพลังงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ ประชาบุตร (2554) ที่ศึกษาทัศนคติต่อการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างประหยัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างประหยัด สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีแสง (2555) ได้ศึกษาการยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีการศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่อธิบายถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อความตั้งใจที่จะนำระบบมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ George (2007) ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการชำระเงินออนไลน์ที่อธิบายถึงการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความตั้งใจด้านการรับรู้ความสะดวกสบายมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความตั้งใจในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสว่าง นภา ส่วนนุญา (2555) ที่กล่าวว่า การรับรู้การมีประโยชน์ของเทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่มีความสัมพันธ์อิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยตอบสนองการทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1998) การที่ผู้ใช้บริการจะยอมรับต่อเทคโนโลยี ต้องมีผลมาจากเทคโนโลยีที่มีการออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งานโดยตรง และต้องมีความง่าย จะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Jiabao LIN, Shuang XIAO และ Yuzhi CAO (2010) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำนายและอธิบายการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในประเทศจีน พบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความตั้งใจในการยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อโมบายแบงก์กิ้ง และสอดคล้องกับการศึกษาของญาณิศา พลอยชุม (2557) ที่อธิบายว่า หากระบบสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดการใช้งานระบบเป็นประจำ

### 5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้พบว่าแบบสอบถามงานวิจัยที่สอบถามความเห็นจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ที่ว่าการรับรู้ประโยชน์การใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้สำนักงานประกันสังคมลดต้นทุนนั้น ในมุมมองของบุคลากร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้สำนักงานประกันสังคมลดต้นทุน ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ของนายจ้าง จึงเห็นว่าหากงานวิจัยต่อไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากนายจ้างที่มีหน้าที่ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ควรปรับข้อคำถามโดยเน้นถึงการรับรู้ประโยชน์ที่นายจ้างจะได้รับมากกว่าประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม จึงจะทำให้ผลการศึกษาสามารถสะท้อนสภาพความจริงได้ทั้งหมด

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

#### 5.4.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

สำนักงานประกันสังคมควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างอย่างต่อเนื่อง จัดอบรมสอนการใช้งานระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับนายจ้าง เพื่อสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ และรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนายจ้าง ปรับปรุงและพัฒนาระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ทันสมัย มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น พัฒนาระบบรองรับการชำระเงินตกเบิกของส่วนราชการ การชำระเงินได้หลายรายการในครั้งเดียว การเพิ่มบริการผ่าน Mobile Banking หรือ การชำระเงินในรูปแบบ QR Code เป็นต้น

#### 5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติมต่อยอดจากการวิจัยนี้ โดยการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากนายจ้างที่มีหน้าที่ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เพื่อให้ได้มุมมองที่กว้างขึ้น การเก็บตัวอย่างจากนายจ้างผู้ใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทำให้สามารถทราบข้อมูลในมุมมองของนายจ้าง ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะหลายด้านมากขึ้น เพื่อทำการวิเคราะห์ ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการชำระเงินสมทบ

กองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการต่อนายจ้างผู้ใช้งานระบบได้

### 5.5 บทสรุป

บทสรุปงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ข้อจำกัดของงานวิจัย และข้อเสนอแนะจากการวิจัย ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานการให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในมุมมองของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม พบว่า ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งปัจจัยทั้งสองปัจจัยนี้ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย

แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามนำเสนอภาพรวมในมุมมองของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคมเท่านั้น เนื่องจากการเก็บข้อมูลไม่ได้เก็บข้อมูลจากนายจ้างผู้ให้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นผลให้ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์จะยังไม่ครอบคลุมและไม่มีความหลากหลาย ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมตามแนวทางในข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะไปในการวิจัยนี้ เพื่อเป็นการศึกษาในมุมมองของนายจ้างผู้ตอบแบบสอบถาม และนำผลวิจัยที่ได้นำมาเปรียบเทียบต่อไป







## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). *บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment*. สืบค้น 29 กันยายน 2562, จาก

<https://www.trustmarkthai.com/index.php/component/dbd/main?layout=blogdetail&id=79>

กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์. (2559). *ปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย*. สืบค้น 7 พฤศจิกายน 2562, จาก

[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5802115062\\_5764\\_4410.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802115062_5764_4410.pdf)

จิตูดา แก้วแทน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. สืบค้น 7 พฤศจิกายน 2562, จาก

<http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2544/146591.pdf?sequence=1>

จำลอง ศรีประสาธน์. (2540). *การประกันสังคม (ปีที่ 5)*. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข.

ชลธิชา ศรีแสง. (2555). *การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*. สืบค้น 4 ธันวาคม 2562.

<http://rdi.rmutsv.ac.th/rmutsvrj/download/year4-issue1-2555/p35.pdf>

ชยาภรณ์ กิติสิทธิชัย. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. สืบค้น 4 ธันวาคม 2562, จาก

[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3023/1/chayaporn\\_kiti.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3023/1/chayaporn_kiti.pdf)

ญาณิศา พลอยหุ้ม. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร*.

สืบค้น 5 ธันวาคม 2562, จาก

<http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1688/7/yanisa.ploy.pdf>

ชนิษฐา พุ่มอ้อม. (2557). *ปัจจัยในการเลือกใช้เครื่องมือการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *ระบบการชำระเงิน เทคโนโลยีทางการเงิน*. สืบค้น 29 กันยายน 2562, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/OversightOfPaymentSystems/Pages/default.aspx>

ซีพีดี ตรีศิริโชค. (2561). *ระบบการชำระเงินในอีคอมเมิร์ซ*. สืบค้น 5 ตุลาคม 2562, จาก [slideshare.net/TeeTre/9-87903871](https://www.slideshare.net/TeeTre/9-87903871)

นิคม จันทรวิฑูร. (2537). *กฎหมายประกันสังคม แนวคิดพัฒนาการและก้าวแรกของการดำเนินงานประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปกรณ์ นิลประพันธ์. (2561). *Doing Business 2019*. สืบค้น 29 กันยายน 2562, จาก [lawdrafter.blogspot.com/2018/11/doing-business-2019.html](http://lawdrafter.blogspot.com/2018/11/doing-business-2019.html)

วิรัชฐา สมเลข. (2556). *การยอมรับเทคโนโลยีรูปแบบ Mobile Payment สำหรับธุรกิจประเภทโรงพยาบาลใน ประเทศไทย*. สืบค้น 11 ธันวาคม 2562, จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5802115062\\_5764\\_4410.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802115062_5764_4410.pdf)

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2533). *กฎหมายประกันสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 2)* กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.

สุชาดา กิระนันท์. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ*. สืบค้น 5 ตุลาคม 2562, จาก [aunpia.blogspot.com/2015/02/information-system.html](http://aunpia.blogspot.com/2015/02/information-system.html)

สำนักงานประกันสังคม. (2562). *พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533*. สืบค้น 5 ตุลาคม 2562, จาก [www.sso.go.th](http://www.sso.go.th).

สำนักงานประกันสังคม, (2555). *ระเบียบคณะกรรมการประกันสังคมว่าด้วยการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุน พ.ศ.2555*, สืบค้น 10 ตุลาคม 2562, จาก [www.sso.go.th](http://www.sso.go.th)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2561). *ผลการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจของธนาคารโลก (Doing Business 2019)*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.opdc.go.th>

อนุชิต ศิริรัชนิกร. (2562). *National e-Payment: พลิกโฉมประเทศไทยสู่การใช้ digital payment*  
สืบค้น 19 ตุลาคม 2562, จาก  
[https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_24Jan2019.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_24Jan2019.aspx)

### ภาษาต่างประเทศ

- Dahlberg, T., Mallat, N., & Öörni, A. (2003). Trust enhanced technology acceptance model-consumer acceptance of mobile payment solutions: Tentative evidence. *Stockholm Mobility Roundtable*, 22, 23.
- Jiabao LIN, Shuang XIAO and Yuzhi CAO. (2010). Predicting and Explaining the Adoption of Mobile Banking. *Proceedings of Annual Conference of China Institute of Communications, Scientific Research*, 421-424. Retrieved July 11, 2019, from <http://file.scirp.org/pdf/6-4.15.pdf>
- Özkan, S., Bindusara, G., & Hackney, R. (2010). Facilitating the adoption of e-payment systems: theoretical constructs and empirical analysis. *Journal of enterprise information management*, 23(3), 305-325.
- Patterson, P. G., & Smith, T. (2003). A cross-cultural study of switching
- Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). The influence of satisfaction, trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting. *International journal of service industry management*, 14(4), 374-395.
- Wang, E. H. H., & Chao-Yu, C. (2011). *System quality, user satisfaction, and perceived net benefits of mobile broadband services*. In 8th Asia-Pacific Regional ITS Conference. Taipei: International Telecommunications Society



ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม”

แบบสอบถามนี้ ใช้ประกอบเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้ทำวิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จึงขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความจริงมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามจะถูกรวบรวมและเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจงเพิ่มเติม แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วน ขอให้ท่านตอบทุกข้อในแต่ละส่วน และกด “ถัดไป” เพื่อตอบแบบสอบถามในส่วนถัดไป และเมื่อท่านทำถึงส่วนที่ 5 ขอให้ท่านกด “ส่งแบบฟอร์ม” เพื่อเป็นการสิ้นสุดการทำแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งานของระบบ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับท่านเพียงคำตอบเดียว

### 1. เพศ

1. ชาย                      2. หญิง

### 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี              2. 30-40 ปี              3. 41-50 ปี              4. 51 ปี ขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี              2. ปริญญาตรี              3. สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. ฝ่ายปฏิบัติงาน

1. ทะเบียนและเงินสมทบ              2. การเงินและบัญชี  
3. ประโยชน์ทดแทน              4. บริหารงานทั่วไป

### 5. ประสบการณ์ทำงาน

1. ต่ำกว่า 5 ปี              2. 5-10 ปี              3. 11-15 ปี              4. มากกว่า 15 ปี

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

โปรดเลือกระดับความคิดเห็นที่ตรงกับท่านมากที่สุด

6. ท่านคิดว่า หากนายจ้างใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แล้ว ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมจะดีขึ้น

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

7. ท่านคิดว่า หากนายจ้างใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) จะช่วยให้ท่านทำงานได้ปริมาณงานที่มากขึ้น

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

8. ท่านคิดว่า หากนายจ้างใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แล้ว จะช่วยให้สำนักงานประกันสังคมลดต้นทุนลง เช่น ค่าใช้จ่ายในการจ้างบันทึกข้อมูลเงินสมทบ

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

9. ท่านคิดว่า หากนายจ้างใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แล้วจะช่วยให้ท่านทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด



10. ท่านคิดว่า หากนายจ้างใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แล้วจะช่วยให้ท่านทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

11. ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ผู้ประกอบการได้เร็วขึ้น

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

12. ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ผู้มีเงินสมทบเป็นปัจจุบัน

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

13. ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยประหยัดเวลา ได้มากกว่าการชำระเงิน ณ สำนักงานประกันสังคม และเคาน์เตอร์ธนาคาร

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน

โปรดเลือกระดับความคิดเห็นที่ตรงกับท่านมากที่สุด

14. ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

นายจ้าง Log in เข้าใช้งานได้ง่าย

1                      2                      3                      4                      5

น้อยที่สุด

มากที่สุด

15. ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) คำสั่งที่  
ใช้งานง่ายต่อการใช้งาน

1                      2                      3                      4                      5

น้อยที่สุด

มากที่สุด

16. ท่านคิดว่า ระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)  
ไม่ซับซ้อน

1                      2                      3                      4                      5

น้อยที่สุด

มากที่สุด

17. ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)  
ประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว

1                      2                      3                      4                      5

น้อยที่สุด

มากที่สุด

18. ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วย  
ตอบสนองการทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี

1                      2                      3                      4                      5

น้อยที่สุด

มากที่สุด

#### ส่วนที่ 4 การยอมรับการใช้งาน

19. ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ช่วยให้ข้อมูลมีความครบถ้วน ถูกต้อง

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

20. ท่านคิดว่า การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีประโยชน์ต่อการใช้งาน

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

21. ท่านมั่นใจว่า ระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความน่าเชื่อถือและมีความปลอดภัย ในการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

22. ท่านมั่นใจว่า ระบบการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) มีความปลอดภัยในการรับ-ส่งข้อมูล

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด

23. ท่านคิดว่า นายจ้างที่ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

1	2	3	4	5
น้อยที่สุด				มากที่สุด



### ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

นางวิไลพร วงษ์อัยรา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538 บริหารธุรกิจบัณฑิต

บชบ.(การเงินและการธนาคาร)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตำแหน่งปัจจุบันและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี

