แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตน ตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

Guidelines for Using the Shopee Application for Contribution Payment of Insured Persons Under Section 40 of the Social Security Office, Prachuap Khiri Khan Province, Hua Hin Branch

อธิติยา มานะกิจเจริญ[1]/ สุชาต อดุลย์บุตร[2]/บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ[3]

Atitiya Manakitcharoen[1]/Suchart Adulbutr[2]/Bampen Maitreesophon[3]

[1,2,3]คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

[1,2,3]Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University

Corresponding author E-mail: Atitiyaaoil@gmail.com

(Received: September 24, 2024; Revised: October 25, 2024; Accepted: December 19, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสานวิธี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (2) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (3) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (4) เพื่อศึกษาแนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า (1) การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบอยู่ในระดับมาก (2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.001, และ 0.01 ตามลำดับ (3) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ (4) แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบ พบว่า หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ในการใช้งานง่าย และสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การใช้บริการ Application Shopee การชำระเงินสมทบ ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

Abstract

This mixed-method research aimed: (1) to study the use of the Shopee application for contribution payment of insured persons under Section 40, (2) to study a correlation between personal characteristics and

the use of the application Shopee for contribution payment of insured persons under Section 40, (3) to study the relationship between technology acceptance factors and the use of the application Shopee for contribution payment of insured persons under Section 40, and (4) to study guidelines for using the Application Shopee for contributions payment of insured persons under Section 40. The sample group consisted of 400 insured persons under Section 40 in the Hua Hin district, Prachuap Khiri Khan province and 9 key informants. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, chi-square, and multiple regression analysis. Major findings are as follows: (1) the use of the Shopee application for contribution payment was at a high level, (2) there were correlations between personal characteristics and the use of the Shopee application for contribution payment, in term of gender, age, and education at the statistically significant level of 0.05, 0.001, and 0.01 respectively, (3) there was a relationship between technology acceptant factors and the use of Shopee application, in terms of perceived usefulness, and perceived ease of use for contributions payment at the statistically significant level of 0.001, and (4) guidelines of using the Shopee application for contribution payment were found that the organization should: publicize benefits of the ease of use, accessibility and effective service.

Keyword: The Shopee application usage, the Contributions Payment, Insured persons Under Section 40, the Social Security Office, Prachuap Khiri Khan Province, Hua Hin Branch

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างครบครัน โลกก้าวหน้าไปไกลมากขึ้นตามเทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้งาน ส่งผลให้ในแต่ละช่วงปีที่ผ่านมา มีการพัฒนาและเดินหน้าไปอย่างสม่ำเสมอ รูปแบบการใช้ชีวิตของคนในสังคมก็เปลี่ยนแปลง ยอมรับได้ในยุคสมัยที่เปลี่ยนไปและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เข้ามามีอิทธิพลกับการใช้ชีวิต ที่ปัจจุบันเรียกว่า ยุคดิจิทัล 4.0 หรือดิจิทัลไทยแลนด์ (Wice, 2562) ประเทศไทยได้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย “Thailand 4.0” ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจและนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” (ขวัญตา เบ็ญจะขันธ์, 2560) โดยภาครัฐต้องมีการให้บริการที่มีความทันสมัยและพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสร้างการพัฒนาคลังข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัล การบริหารจัดการความรู้ รวมทั้ง การส่งเสริมเพื่อให้มีระบบที่เป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ซึ่งเอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เหมาะกับยุคปัจจุบัน

หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ได้ส่งผลให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก รวมถึงการให้บริการช่องทางการชำระเงินผ่าน Mobile Banking คือตัวช่วยรูปแบบหนึ่งในการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถทำได้แบบออนไลน์ เป็นรูปแบบบริการหนึ่งของยุคดิจิทัลและสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2563) โดยในอนาคตการเปิดรับเทคโนโลยีและบริการดิจิทัลใหม่ ๆ รวมถึงแพลตฟอร์มออนไลน์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ภาครัฐควรจะพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความทันสมัย เพื่อที่จะช่วยให้บริการของภาครัฐง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น

สำนักงานประกันสังคม ได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการพัฒนาช่องทางการชำระเงินสมทบให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น จึงได้ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบการชำระเงินสมทบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกันตน จึงได้มีนโยบายเพิ่มช่องทางบริการชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee (สำนักงานประกันสังคม, 2566) แต่จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า การชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรในการชำระเงินผ่านระบบการทำธุรกรรม การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน (สำนักงานประกันสังคม สาขาหัวหิน, 2566) ทำให้ผู้ประกันตนมาตรา 40 ดังกล่าว ขาดการชำระเงินสมทบให้กับทางสำนักงานประกันสังคม เมื่อขาดส่งเงินสมทบแล้วประสงค์จะส่งต่อ สามารถนำส่งเงินสมทบตั้งแต่เดือนปัจจุบันเป็นต้นไป จะไม่สามารถชำระเงินสมทบย้อนหลังได้ ซึ่งการชำระเงินสมทบอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานประกันสังคม เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาให้ทางสำนักงานประกันสังคมใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมการใช้ Application Shopee ชำระเงินสมทบตามมาตรา 40 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40
4. เพื่อศึกษาแนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตการวิจัย

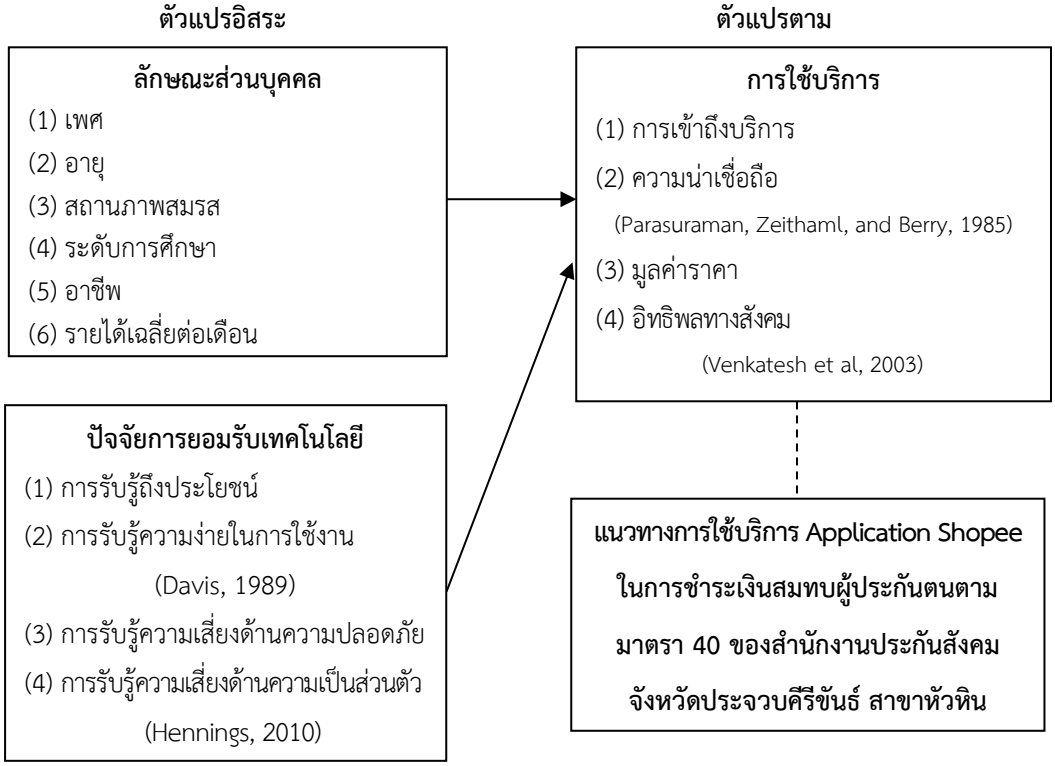
การวิจัยเชิงปริมาณ ตัวแปรอิสระ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (3) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (4) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ตัวแปรตาม คือ (1) การเข้าถึงบริการ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) มูลค่าราคา (4) อิทธิพลทางสังคม

การวิจัยเชิงคุณภาพ แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้แก่ (1) การเข้าถึงบริการ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) มูลค่าราคา (4) อิทธิพลทางสังคม

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30,139 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 395 คน โดยเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหาร – หัวหน้าสำนักงานประกันสังคม จำนวน 2 คน ตัวแทนเครือข่าย

มาตรา 40 จำนวน 2 คน และผู้ประกันตนอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 9 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ ในการวิจัยซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการ มีจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

ตอนที่ 3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันเพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) เท่ากับ 1.00

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรและไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.942

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ประกอบด้วย (1) การเข้าถึงบริการ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) มูลค่าราคา และ (4) อิทธิพลทางสังคม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับการใช้บริการโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อนโดยใช้ค่าจากสูตรการวิเคราะห์ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.5 - 2.5

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีข้อมูลที่แม่นตรงและมีความน่าเชื่อถือ แล้วใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูลด้วยการแยกประเภท และการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่ แล้วนำมาตีความ สร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยง จนเกิดโครงสร้างของบทสรุปที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 400 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	129	32.25
หญิง	271	67.75
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	14	3.50
21 - 30 ปี	50	12.50
31 - 40 ปี	70	17.50

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 400 คน)	ร้อยละ
41 - 50 ปี	92	23.00
51 ปีขึ้นไป	174	43.50
สถานภาพสมรส		
โสด	123	30.75
สมรส	210	52.50
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	67	16.75
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	276	69.00
ปริญญาตรี	105	26.25
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.75
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	51	12.75
เกษตรกร	105	26.25
รับจ้างทั่วไป	129	32.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	115	28.75
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	155	38.75
10,001 – 20,000 บาท	157	39.25
20,001 – 30,000 บาท	52	13.00
30,001 บาทขึ้นไป	36	9.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25

ตารางที่ 2 การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40

การใช้บริการ Application Shopee ชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การเข้าถึงบริการ	3.76	0.80	มาก	2
2. ความน่าเชื่อถือ	3.70	0.84	มาก	4
3. มูลค่าราคา	3.82	0.84	มาก	1
4. อิทธิพลทางสังคม	3.71	0.85	มาก	3
รวม	**3.75**	**0.76**	**มาก**	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในภาพรวม และรายข้อ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านมูลค่าราคา ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 3 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

ลักษณะส่วนบุคคล	การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน					
	ค่าสถิติ	การเข้าถึงบริการ	ความน่าเชื่อถือ	มูลค่าราคา	อิทธิพลทางสังคม	ภาพรวม
1. เพศ	x^2	1.936	8.713	8.247	10.660	10.403
	Sig.	0.748	0.069	0.083	0.031*	0.034*
2. อายุ	x^2	46.849	43.619	36.101	40.904	42.484
	Sig.	0.000***	0.000***	0.003**	0.001***	0.000***
3. สถานภาพสมรส	x^2	11.434	10.893	5.847	6.589	6.111
	Sig.	0.178	0.208	0.664	0.582	0.635
4. ระดับการศึกษา	x^2	14.921	12.919	19.125	15.498	21.852
	Sig.	0.061	0.115	0.014*	0.050*	0.005**
5. อาชีพ	x^2	16.310	21.225	22.192	23.059	19.821
	Sig.	0.177	0.047*	0.035*	0.027*	0.071
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	x^2	14.456	12.089	16.630	27.282	17.665
	Sig.	0.273	0.439	0.164	0.007**	0.126

หมายเหตุ * Sig. ≤ 0.05 ** Sig. ≤ 0.01 *** Sig. ≤ 0.001

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ด้านเพศ ในภาพรวม ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหินโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศ ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้แก่ ด้านอิทธิพลทางสังคม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ ในภาพรวมส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหินโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อายุ ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านอิทธิพลทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านมูลค่าราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านสถานภาพสมรส ในภาพรวม ไม่ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ Sig. > 0.05 แต่

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานภาพสมรส ไม่ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านมูลค่าราคา และด้านอิทธิพลทางสังคม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ Sig. > 0.05

ด้านระดับการศึกษา ในภาพรวม ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหินโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการศึกษา ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้แก่ ด้านมูลค่าราคา และด้านอิทธิพลทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอาชีพ ในภาพรวม ไม่ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ Sig. > 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาชีพ ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านมูลค่าราคา และด้านอิทธิพลทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรายได้ต่อเดือน ในภาพรวม ไม่ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ Sig. > 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้แก่ ด้านอิทธิพลทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	**การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน**				
	B	**S.E.**	**สปส.Beta**	**t**	**Sig**
(ค่าคงที่)	1.041	0.126	-	8.258	0.000***
1. การรับรู้ถึงประโยชน์	0.370	0.045	0.437	8.184	0.000***
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.347	0.046	0.403	7.574	0.000***
3. การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	-0.043	0.040	-0.058	-1.081	0.280
4. การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว	0.040	0.040	0.055	1.019	0.309

หมายเหตุ * Sig. ≤ 0.05
** Sig. ≤ 0.01
*** Sig. ≤ 0.001

R = 0.803
R^2 = 0.645
R^2 ปรับ = 0.641
F = 179.283
ระดับนัยสำคัญ = 0.000
Durbin-Watson = 1.932

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จากการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin and Watson, 1951) ในครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ 1.932 คือ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (3) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (4) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูงมาก 0.803 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 64.10 – 64.50 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\beta_{\text{การรับรู้ถึงประโยชน์}}$ = 0.437, Sig. = 0.000) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\beta_{\text{การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน}}$ = 0.403, Sig. = 0.000) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ($\beta_{\text{การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย}}$ = -0.058, Sig. = 0.280) และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว($\beta_{\text{การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว}}$ = 0.055, Sig. = 0.309) โดยมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กล่าวคือ การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2$$

= 1.041 + 0.370 (การรับรู้ถึงประโยชน์) + 0.347 (การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน)

$\hat{Y}$ หมายถึง การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient Of Determination) ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเท่ากับ = 0.645

สรุปได้ว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สรุปผลการสัมภาษณ์แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) รวมทั้งสิ้น 9 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์การให้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นต่าง ๆ ในภาพรวม ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเข้าถึงบริการ

จากการสัมภาษณ์ แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า Application Shopee เป็นอีกช่องทางในการชำระเงินของมาตรา 40 ที่สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจน และตรงต่อความต้องการ และเป็นระบบที่สามารถรองรับการเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว สามารถทำได้ตลอดเวลา รวมถึงช่วยลดภาระในการเดินทาง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ แต่ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการใช้บริการของแต่ละคนไม่เท่ากัน ทำให้ในการจ่ายเงินผ่าน Application Shopee บางคนทำได้รวดเร็ว บางคนอาจจะทำได้ช้า ตลอดจน กลุ่มผู้ใช้บริการยังมีข้อจำกัดอยู่ที่กลุ่มบุคคล เนื่องจากบางคนอาจจะไม่ถนัดในการใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

จากการสัมภาษณ์ แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า Application Shopee ถือว่าเป็นแอปพลิเคชันที่มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับของคนโดยทั่วไป เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และได้รับความนิยมในหลายกลุ่มคนเหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัยในการใช้บริการ เพราะเป็นช่องทางออนไลน์ที่มีความทันสมัย มีการปรับปรุง และอัพเดตอยู่ตลอด และทุกคนก็สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน แต่ก็จำเป็นที่จะต้องพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในระบบแอปพลิเคชันมากขึ้นกว่าเดิม

3. ด้านมูลค่าราคา

จากการสัมภาษณ์ แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ด้านมูลค่าราคา พบว่า การใช้บริการชำระเงินผ่าน Application Shopee เป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เพราะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ และยังเป็นการเพิ่มความสะดวกสบาย สำหรับคนที่ไม่มีเวลา เพราะสามารถชำระเงินได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการทางช่องทางอื่น ๆ รวมถึง ยังช่วยลดปัญหาเรื่องของการหลงลืมการชำระเงินได้ แต่ในเรื่องของส่วนลดที่ทางแอปพลิเคชันมอบให้มีแค่ในช่วงแรกที่มีการให้ใช้บริการ แต่หลังจากนั้นก็ยังไม่มีส่วนลดให้ แต่ก็ถือว่ายังคุ้มค่ากว่าการไปชำระเงินผ่านช่องทางอื่น

4. ด้านอิทธิพลทางสังคม

จากการสัมภาษณ์ แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ด้านอิทธิพลทางสังคม พบว่า Application Shopee เป็นแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยม และมีจำนวนผู้คนที่ติดตั้งเป็นจำนวนมาก แต่อาจจะมีคนจำนวนน้อยที่ทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถชำระเงินในส่วนของประกันสังคมมาตรา 40 ได้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้ พร้อมทั้งมีการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ เพราะสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสนใจที่จะใช้บริการมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการสัมภาษณ์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) รวมทั้งสิ้น 9 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์การให้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นต่าง ๆ ในภาพรวม ดังต่อไปนี้

1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

จากการสัมภาษณ์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่า การใช้บริการชำระเงินผ่านทาง Application Shopee เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้ต้องทำธุรกรรมกี่ยวกับการเงิน สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้ เป็นช่องทางที่มีประโยชน์ ทำให้ประหยัดทั้งเงินและเวลา ถือว่าเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินที่ดีมีคุณภาพ และมีการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ นับได้ว่าเป็นแอปพลิเคชันที่มีการให้บริการที่หลากหลาย และมีความสะดวกมากกว่าการใช้บริการจากช่องทางอื่น ๆ และการรับรู้ถึงประโยชน์องค์รวมของการให้บริการสามารถนำตัวชี้วัดนี้ไปประกอบ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

จากการสัมภาษณ์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า การใช้บริการชำระเงินผ่าน Application Shopee มีการดาวน์โหลด Application Shopee มีความง่าย และสะดวก เพราะมีทั้งในรูปแบบของ Play Store ใน Android และ App Store ใน Apple และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย สะดวกในการใช้บริการชำระเงิน และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง แต่ขณะเดียวกันผู้ใช้บริการมีความหลากหลายของช่วงอายุ ซึ่งในแต่ละช่วงอายุมักมีความพร้อม

ในการใช้งานของแอปพลิเคชันที่แตกต่างกันไป เพราะอาจจะยังไม่เข้าใจถึงระบบการใช้งาน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้หรือเสนอข้อมูลวิธีการใช้งานอย่างทั่วถึง ตลอดจนควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ตั้งแต่การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไปถึงขั้นตอนการชำระเงิน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจง่ายในการใช้บริการ

3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

จากการสัมภาษณ์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยพบว่า ในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงิน มีความเสี่ยงมากกว่าการใช้บริการช่องทางอื่น ๆ เพราะมักจะพบเจอมิจฉาชีพในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการทำธุรกรรมทางการเงินในปัจจุบันนี้ บนระบบออนไลน์ ถือว่ามีความเสี่ยงมาก เพราะมิจฉาชีพมาในรูปแบบต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา มีความกังวล เพราะกลัวมิจฉาชีพจะหลอกดูดเงินออกไป เพราะกลัวว่าเงินที่ใส่เข้าไปในระบบแอปพลิเคชันจะถูกดึงดูดออกไปได้ตลอดเวลา หรืออาจจะเกิดเหตุการณ์ขัดข้องได้ตลอดและถ้าเกิดปัญหา จะแก้ไขได้อย่างไร และไม่รู้ว่าจะต้องติดต่อกับใคร เพื่อให้ความช่วยเหลือ ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ ดังนั้น Application Shopee จะต้องแสดงให้เห็นถึงความปลอดภัย

4. ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว

จากการสัมภาษณ์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวพบว่า การดาวน์โหลดหรือการติดตั้งมีความซับซ้อน เพราะจะต้องมีการใส่ข้อมูลส่วนตัว โดยมีการนำข้อมูลส่วนตัวเข้าไปในระบบ เพื่อใช้บริการ ซึ่งข้อมูลตรงนี้อาจจะทำให้ถูกดึงข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิดได้ ซึ่งทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อตนเอง และทำให้ไม่มั่นใจในการรับความคุ้มครองข้อมูลของตนเองได้ ในส่วนตรงนี้จึงมีความกังวลที่จะทำให้ข้อมูลส่วนตัวรั่วไหลได้ หรือมีการนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้โดยไม่ได้อนุญาต เนื่องจาก ปัจจุบันมีข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว ทำให้ได้รับผลกระทบจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเข้มงวด และแสดงถึงวิธีการป้องกัน และแก้ไขให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชัน

อภิปรายผล

1. การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40

การใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee ได้อย่างมีคุณภาพ ตรงต่อความต้องการของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 โดยมีการเข้าถึงบริการ ความน่าเชื่อถือ มูลค่าราคา และอิทธิพลทางสังคม ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับทฤษฎีของ พาราชูรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ ได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ได้แก่ 1) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ง่าย และไม่ใช้เวลารอคอยนานจนเกินไป และ 2) ความน่าเชื่อถือ(Credibility) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ เวนกาเทช และคณะ (Venkatesh et al., 2003) ได้กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม สำหรับตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปร โดยปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมหรือพฤติกรรมการใช้ประกอบด้วย 1) มูลค่าราคา (Price Value) คือ ความรู้และทักษะการคิดเปรียบเทียบ (Cognitive Tradeoff) ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้ประโยชน์นั้น ทำให้ปัจจัยด้านราคามีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลของการใช้ปัจจัยด้านราคา เพื่อใช้เป็นตัวพยากรณ์ความตั้งใจแสดง

พฤติกรรม และการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค และ 2) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจหรือการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ากลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลได้ให้ความคาดหวังที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิญาดา แก้วแทน (2563: 34) วิจัยเรื่อง การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีผลการวิจัย พบว่า การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ประเสริฐ (2564: 47) วิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตธี เปี่ยมสง่า (2564: 108) วิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสารและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานสินทรัพย์ดิจิทัลของกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชันวาย ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจใช้งานสินทรัพย์ดิจิทัลของกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชันวาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านคุณค่าราคา อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคาร คะชาวังศรี (2563: 234) วิจัยเรื่อง ความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ของกลุ่มผู้บริโภค Generation Y ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ของกลุ่มผู้บริโภค Generation Y เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านมูลค่าราคา อยู่ในระดับมาก

2. ลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40

ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ส่งผลกับการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ พกนนท์ (2558: 90-144) วิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอส พริวิเลจแอพพลิเคชั่นของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอส พริวิเลจแอพพลิเคชั่นของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในเรื่องเพศ อายุ และระดับการศึกษา เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แต่ในขณะเดียวกัน พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ทำให้สามารถใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้อย่างมีคุณภาพ ตรงต่อความต้องการของผู้ประกันตน

ตามมาตรา 40 ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563: 57-64) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

3.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตน ตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านมูลค่าราคา และด้านอิทธิพลทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ทำให้สามารถใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้อย่างมีคุณภาพตรงต่อความต้องการของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิ จัยของณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563: 57-64) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านมูลค่าราคา และด้านอิทธิพลทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ทำให้สามารถใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้อย่างมีคุณภาพตรงต่อความต้องการของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563: 57-64) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

แนวทางการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า

1) ด้านการเข้าถึงบริการ Application Shopee เป็นอีกช่องทางในการชำระเงินของมาตรา 40 ที่สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจน และตรงต่อความต้องการ และเป็นระบบที่สามารถรองรับการเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว สามารถทำได้ตลอดเวลา รวมถึงช่วยลดภาระในการเดินทาง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ แต่ความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการใช้บริการของแต่ละคนไม่เท่ากัน ทำให้ในการจ่ายเงินผ่าน Application Shopee บางคนทำได้รวดเร็วบางคนอาจจะทำได้ช้า ตลอดจนกลุ่มผู้ใช้บริการยังมีข้อจำกัดอยู่ที่กลุ่มบุคคล เนื่องจากบางคนอาจ จะไม่ถนัดในการใช้บริการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน

2) ด้านความน่าเชื่อถือ Application Shopee ถือว่าเป็นแอปพลิเคชันที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของคนโดยทั่วไป เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และได้รับความนิยมในหลายกลุ่มคนเหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัยในการใช้บริการ เพราะเป็นช่องทางออนไลน์ที่มีความทันสมัย มีการปรับปรุงและอัพเดตอยู่ตลอด และทุกคนก็สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน แต่ก็จำเป็นที่จะต้องพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในระบบแอปพลิเคชันมากขึ้นกว่าเดิม

3) ด้านมูลค่าราคา การใช้บริการชำระเงินผ่าน Application Shopee เป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเพราะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ และยังเป็นการเพิ่มความสะดวก สบาย สำหรับคนที่ไม่มีเวลาเพราะสามารถชำระเงินได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการทางช่องทางอื่น ๆ รวมถึงยังช่วยลดปัญหาเรื่องของการหลงลืมการชำระเงินได้ แต่ในเรื่องของส่วนลดที่ทางแอปพลิเคชันมอบให้มีแค่ในช่วงแรกที่มีการให้ใช้บริการ แต่หลังจากนั้นก็ยังไม่มีส่วนลดให้ แต่ก็ถือว่ายังคุ้มค่ากว่าการไปชำระเงินผ่านช่องทางอื่น

4) ด้านอิทธิพลทางสังคม Application Shopee เป็นแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยม และมีจำนวนผู้คนที่ติดตั้งเป็นจำนวนมาก แต่อาจจะมีคนจำนวนน้อยที่ทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถชำระเงินในส่วนของประกันสังคมมาตรา 40 ได้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อสร้างการรับรู้ พร้อมทั้งมีการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการเพราะสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสนใจที่จะใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ พกนนท์ (2558: 90-144) วิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอส พริวิเลจแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการส่งเสริมในอนาคตหากมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ควรใส่ใจรายละเอียดที่กลุ่มเป้าหมายสนใจเป็นอย่างมาก แต่ทั้งนี้แม้ว่าจะพัฒนาคุณภาพการบริการแล้วนั้นยังไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด จำเป็นจะต้องมีรายละเอียดเนื้อหาโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ น่าดึงดูดอีกด้วย รวมถึงควรที่จะเพิ่มการรับรู้ให้มากขึ้น อาจมาจากการประชาสัมพันธ์ และสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการให้มากยิ่งขึ้นให้เป็นที่บอกต่อ เพื่อชักชวนกันใช้บริการดังกล่าว ตลอดจนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาแอปพลิเคชันในคุณภาพการบริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะทางกายภาพ รูปแบบแอปพลิเคชัน ความน่าเชื่อถือการตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเข้าใจเอาใจใส่ที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก เพื่อให้ผู้ใช้บริการยังคงใช้บริการแอปพลิเคชันอยู่ในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริฉัตร ประเสริฐ (2564: 51) วิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการออกแบบเว็บไซต์ให้มีความสะดวกในการเข้าใช้งาน พัฒนาช่องทางออนไลน์ให้เข้าใช้งานได้ง่าย และผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับมุ่งเน้นสร้างความน่าเชื่อถือด้วยการให้ข้อมูลที่เป็นความจริง ไม่หลอกลวงผู้บริโภค เพราะความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและยาวนาน และให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคทันทีในกรณีที่เกิดความผิดพลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถไว้วางใจได้ว่าผู้ประกอบการไม่ได้ละเลยปัญหาที่เกิดขึ้น และปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับนั้นจะได้รับการแก้ไขอย่างแน่นอน รวมถึงผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญถึงความปลอดภัย และการปกป้องข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคาร คะชาวังศรี (2563: 234) วิจัยเรื่อง ความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ของกลุ่มผู้บริโภค Generation Y ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ ผู้ประกอบธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการจัดระเบียบในการนำเสนอข้อมูลของสินค้าเป็นหมวดหมู่อย่างดี การแสดงออกถึงความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นออนไลน์ ควรเป็นช่องทางที่มีความน่าเชื่อถือในตัวตนของผู้จัดจำหน่าย เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจที่ดี และควรเป็นช่องทางที่ไม่หลอกลวง เพื่อทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี อีกทั้งช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นออนไลน์เป็นช่องทางที่สามารถใช้ศิลปะในการนำเสนอสินค้าของผู้จัดจำหน่ายได้เป็นอย่างดี และทำให้เห็นความสำคัญในการค้นหาข้อมูลสินค้าก่อนช่องทางการจัดจำหน่ายอื่น ๆ มีการนำเสนอราคาของสินค้าที่

ถูกต้องชัดเจน รวมไปถึงการจัดสรรรูปแบบ และช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มผู้บริโภค Generation Y โดยเลือกใช้ข้อความทางการตลาดที่จริงใจ เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นได้ในกลุ่มผู้บริโภค Generation Y

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า มี 2 ด้าน ที่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน มีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่า การใช้บริการชำระเงินผ่านทาง Application Shopee เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ทำธุรกรรมเกี่ยวกับการเงิน สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้ เป็นช่องทางที่มีประโยชน์ ทำให้ประหยัดทั้งเงินและเวลา ถือว่าเป็นการทำธุรกรรมทางการเงินที่ดี มีคุณภาพ และมีการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ นับได้ว่าเป็นแอปพลิเคชันที่มีการให้บริการที่หลากหลาย และมีความสะดวกมากกว่าการใช้บริการจากช่องทางอื่น ๆ และการรับรู้ถึงประโยชน์องค์รวมของการให้บริการสามารถนำตัวชี้วัดนี้ไปประกอบ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า การใช้บริการชำระเงินผ่าน Application Shopee มีการดาวน์โหลด Application Shopee มีความง่าย และสะดวก เพราะมีทั้งในรูปแบบของ Play Store ใน Android และ App Store ใน Apple และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย สะดวกในการใช้บริการชำระเงิน และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง แต่ขณะเดียวกันผู้ใช้บริการมีความหลากหลายของช่วงอายุ ซึ่งในแต่ละช่วงอายุมักมีความพร้อมในการใช้งานของแอปพลิเคชันที่แตกต่างกันไป เพราะอาจจะยังไม่เข้าใจถึงระบบการใช้งาน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้หรือเสนอข้อมูลวิธีการใช้งานอย่างทั่วถึง ตลอดจนควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ตั้งแต่การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไปถึงขั้นตอนการชำระเงิน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจง่ายในการใช้บริการ

แต่ในขณะเดียวกัน พบว่า มี 2 ด้านที่ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน มีรายละเอียด ดังนี้ 1) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และ 2) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญา กลิ่นทองคำ (2561: 105) วิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบ QR Payment ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ (1) ผู้พัฒนาระบบ QR Payment /นักการตลาด/บริษัท ควรมุ่งเน้นในการนำเสนอเนื้อหาหรือคอนเทนต์ในเรื่องของความทันสมัย ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการใช้งานระบบ QR Payment โดยให้ความสำคัญกับผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มวัยรุ่นถึงวัยทำงานที่มีอายุ 15-34 ปีให้มากที่สุด เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคดังกล่าวเป็นผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ที่มีความสนใจในการใช้งานระบบ QR Payment มากที่สุด (2) นักการตลาด/บริษัท หรือ สถาบันการเงิน ควรนำเรื่องของประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการทำธุรกรรมในรูปแบบ QR Payment มาเป็นจุดขายในการนำเสนอต่อผู้บริโภคเนื่องจาก QR Payment เป็นรูปแบบการให้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ดังนั้น อาจยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก หากมีการแนะนำการบริการอย่างต่อเนื่อง จะช่วยทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการ QR Payment ได้ และส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ QR Payment มากขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน (3) ผู้ให้บริการ QR Payment ควรมีการพัฒนาระบบให้สามารถเข้าถึง และสามารถใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้การใช้งานระบบ QR Payment มากนัก (4) ผู้ให้บริการ QR Payment ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน วิธีการใช้งานระบบ QR Payment แบบที่สามารถเข้าใจง่ายมากที่สุด เพื่อที่ผู้บริโภคจะได้สามารถทำการศึกษาข้อมูลวิธีการใช้งานเองได้ เมื่อผู้บริโภคเข้าใจและรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ QR Payment แล้วจะทำให้เกิดการยอมรับในเทคโนโลยี QR Payment และส่งผลให้เกิดการนำไปใช้ต่อไป และ (5) ผู้ให้บริการระบบ QR Payment ควรลงทุนทำการพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยมีการอัพเดทระบบ

ความปลอดภัยใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันพวกมิจฉาชีพ และการโจรกรรมข้อมูลทางการเงิน และนอกจากนี้ควรดูและรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่เป็นความลับ โดยอนุญาตให้ผู้ที่มีสิทธิ์เท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึง และเรียกดูข้อมูลได้

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ข้อค้นพบจากการวิจัยนำมาสู่การวิเคราะห์ เพื่อสร้างข้อเสนอแนะแนวการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ หรือจัดทำสื่อการโฆษณา การใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee ตั้งแต่การดาวน์โหลดติดตั้งแอปพลิเคชัน จนถึงขั้นตอนการชำระเงินสมทบจนเสร็จสิ้น เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินสมทบมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee ตลอดจนให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 สนใจใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ควรสนับสนุน และส่งเสริมให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 40 เข้ารับการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการชำระเงินสมทบตามมาตรา 40 อีกทั้งสามารถนำความรู้ไปส่งเสริมการใช้บริการต่อไป

3. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ควรจะต้องมีการเผยแพร่สิทธิประโยชน์ในการใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee เพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าถึงบริการได้ง่าย ตรงต่อความต้องการ สามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว รวมถึงช่วยลดภาระในการเดินทาง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. ด้านการเข้าถึงบริการ ในภาพรวม และรายข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การชำระเงินสมทบผ่าน Application Shopee ทำได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว บุคคลอื่นก็สามารถใช้บริการชำระเงินสมทบผ่าน Application Shopee ได้สะดวก รวดเร็วเช่นเดียวกัน การชำระเงินสมทบผ่าน Application Shopee มีการเข้าถึงบริการได้หลากหลายช่องทางการชำระเงินสมทบผ่านApplication Shopee มีความชัดเจน และตรงต่อความต้องการ และการสามารถติดต่อผู้ดูแล Application Shopee ได้ทันที เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อสงสัย ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจะต้องมีการดำเนินการประสานงานกับผู้ดูแล Application Shopee ในส่วนของการชำระเงินตามมาตรา 40 เพื่อให้บริการผู้ประกันตนสามารถติดต่อผู้ดูแลได้อย่างทันทีเมื่อเกิดข้อผิดพลาด

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวม และรายข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ Application Shopee มีรายละเอียดแสดงถึงข้อมูลบริการชำระเงินสมทบ และมีความน่าเชื่อถือ Application Shopee เป็นที่รู้จัก และได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้งานโดยทั่วไป ผู้ใช้งานทุกคนสามารถเข้าถึงบริการชำระเงินสมทบผ่าน Application Shopee ได้อย่างเท่าเทียมกัน Application Shopee มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการได้อย่างน่าเชื่อถือ และ Application Shopee มีการอัพเดตข้อมูลให้ทันสมัย และมีความถูกต้องอยู่เสมอ มีความเชื่อถือได้ ดังนั้น Application Shopee ควรมีการปรับปรุงแก้ไข และอัพเดตข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันออนไลน์ที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมถึงผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ที่ใช้บริการชำระเงินสมทบ

3. ด้านมูลค่าราคา ในภาพรวม และรายข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การชำระเงินสมทบผ่าน Application Shopee เป็นบริการที่มีประโยชน์ การชำระเงินสมทบผ่านApplication Shopee ดีกว่าช่องทางอื่น ๆ เพราะสะดวก และไม่เสียค่าธรรมเนียม Application Shopee มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระเงินสมทบ

ผ่านช่องทางอื่น ๆ การชำระเงินสมทบผ่าน Application Shopee ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม และชื่นชอบส่วนลดที่ทาง Application Shopee ได้มอบให้ในการชำระเงินสมทบ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมควรจัดส่วนลดร่วมกับทาง Application Shopee เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ประกันตนเกิดความสนใจที่จะใช้บริการชำระเงินสมทบตามมาตรา 40 ให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

4. ด้านอิทธิพลทางสังคม ในภาพรวม และรายข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การชำระเงินสมทบผ่าน Application Shopee มีส่วนทำให้เป็นคนทันสมัย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของ Application Shopee มีผลต่อการเลือกใช้บริการ การได้รับคำแนะนำประโยชน์จากการใช้บริการ ทำให้เลือกใช้บริการผ่าน Application Shopee การโฆษณาบริการชำระเงินสมทบผ่าน Application Shopee มีผลให้ใช้บริการ และเพื่อน ครอบครัว มีอิทธิพลต่อการใช้บริการชำระเงินสมทบผ่าน Application Shopee ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมควรมีการจัดทำโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการชำระเงินสมทบตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรับอบรมนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ให้กับเพื่อน ครอบครัว ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยแนวการใช้บริการ Application Shopee ในการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ของทุกอำเภอ ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาช่องทางการใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาถึงสภาพปัญหาของการใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เพื่อสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไขปัญหาของการใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่าน Application Shopee ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

3. ควรมีการศึกษาถึงการใช้บริการชำระเงินสมทบผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านช่องทางอื่น ๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เช่น การชำระเงินสมทบผ่านแอปพลิเคชันธนาคารกรุงไทย และการชำระเงินสมทบผ่านแอปพลิเคชันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กฤตธี เปี่ยมสง่า. (2564). *การเปิดรับข่าวสารและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานสินทรัพย์ดิจิทัลของกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชันวาย.* วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขวัญตา เบ็ญจะขันธ์. (2560). ไทยแลนด์ 4.0 กับการปรับตัวของข้าราชการไทย. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์,* 6(2): 661-676. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/242255.

จิญาดา แก้วแทน. (2563). *การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปาริฉัตร ประเสริฐ. (2564). *ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภิญญา กลิ่นทองคำ. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจชำระเงินค่าสินค้าและบริการด้วยระบบ QR Payment ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2567, จาก http://irithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/.pdf.

วิไลวรรณ พกนนท์. (2562). *การรับรู้ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอส พริวิเลจ แอพพลิเคชั่นของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานประกันสังคม. (2566). *แผนปฏิบัติการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566–2570).* สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2.PDF.

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2563). *แนวทางการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมจากผลกระทบของไวรัสโควิด-19 (แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ฉบับพิเศษ).* สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2567, จาก https://www.depa.or.th/tharticle6-2563.

อังคาร คะชาวังศรี. (2563). *ความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ของกลุ่มผู้บริโภค Generation Y ในประเทศไทย.* ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

Durbin, J., and Watson, G.S. (1951). Testing forserial correlation in least squares regression.: II. *Biometrika,* 38(1/2): 159-177.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1): 12.

Venkatesh, V., et al. (2003). User acceptance of information technology. *Toward a unified view MIS Quarterly*, 27(3): 425-478.

Wice. (2562). *ทำความรู้จักโลกในยุคดิจิทัล.* สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2567, จาก https://www.wynnsoft-solution.com/บทความ/Get-to-know-the-world-in-the-digital-age.

Yamane, T. (1973). *Statistics an introduction analysis*. New York: Harper & Row.