

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ผู้ศึกษาขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทของกิจการ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่าง เคยมาใช้บริการในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1.1 เพศ อายุ สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 63.60 เป็นเพศชาย และร้อยละ 36.40 เป็นเพศหญิง โดยร้อยละ 24.80 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และ 31-35 ปี รองลงมา ร้อยละ 21.7 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี

และน้อยที่สุดร้อยละ 0.08 มีอายุระหว่าง 51-55 ปี นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.40 มีสถานภาพสมรส รองลงมาร้อยละ 36.70 มีสถานภาพโสด และน้อยที่สุดร้อยละร้อยละ 5.90 หย่า/หม้าย (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ

สถานภาพสมรส

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=387)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
- ชาย	246	63.60
- หญิง	141	36.40
อายุ		
- ต่ำกว่า 21 ปี	9	2.30
- 21-25 ปี	65	16.80
- 26-30 ปี	96	24.80
- 31-35 ปี	96	24.80
- 36-40 ปี	84	21.70
- 41-45 ปี	24	6.20
- 46-50 ปี	10	2.90
- 51-55 ปี	3	0.80
สถานภาพสมรส		
- สมรส	222	57.40
- โสด	142	36.70
- หย่า/หม้าย	23	5.90

1.2 ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 32.30 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา รองลงมาร้อยละ 24.50 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และน้อยที่สุดร้อยละ 0.08 มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46 มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท รองลงมาร้อยละ 25.10 มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และน้อยที่สุดร้อยละ 3.10 มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.2

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา
และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=387)	ร้อยละ (100.0)
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	125	32.30
- มัธยมศึกษาตอนต้น	50	12.90
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	95	24.50
- อนุปริญญา/ปวส.	55	14.20
- ปริญญาตรี	59	15.20
- สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.80
รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 5,001 บาท	21	5.40
- 5,001-10,000 บาท	178	46.00
- 10,001-15,000 บาท	97	25.10
- 15,001-20,000 บาท	48	12.40
- 20,001-25,000 บาท	18	4.70
- 25,001-30,000 บาท	13	3.40
- 30,001 บาทขึ้นไป	12	3.10

1.3 ประเภทกิจการ ตำแหน่งงาน

ประเภทกิจการของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกประเภทกิจการตามประกาศกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม เรื่องอัตราเงินทดแทน อัตราเงินฝาก วิธีการประเมิน และเรียกเก็บเงินทดแทนกองทุนเงินทดแทน (ฉบับที่ 2) ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.30 เป็นลูกจ้างของสถานประกอบการประเภทกิจการ การก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร การขุดหรือเจาะบ่อน้ำ ร่องลงมาร้อยละ 10.10 เป็นลูกจ้างของสถานประกอบการ ประเภทกิจการ การผลิตเคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์เคมี น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซ ยาง และพลาสติก และน้อยที่สุดร้อยละ 0.03 เป็นลูกจ้างของสถานประกอบการที่ประกอบกิจการสาธารณูปโภค ร้อยละ 49.60 เป็นพนักงานฝ่ายผลิต ร่องลงมาร้อยละ 28.20 มีตำแหน่งงานอื่นๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ และน้อยที่สุดร้อยละ 1.60 มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหาร (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทกิจการ
และตำแหน่งงาน

ประเภทกิจการ	จำนวน (N=387)	ร้อยละ (100.0)
- การก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร การขุดหรือเจาะบ่อน้ำมัน	160	41.30
- การผลิตกระดาษ ผลผลิตภัณฑ์จากกระดาษ และการพิมพ์ต่างๆ	39	10.10
- การผลิต การประกอบ การซ่อมยานพาหนะ และอุปกรณ์	29	7.50
- อุตสาหกรรมการผลิตอื่นๆ	27	7.00
- การค้า	22	5.70
- การผลิต ผลิตภัณฑ์จากโลหะ การผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์	21	5.40
- การผลิตอาหาร เครื่องดื่มและยาสูบ	20	5.20
- การทำป่าไม้การแปรรูปไม้ และการผลิตผลิตภัณฑ์จากไม้	17	4.40
- การประกอบกิจการอื่นๆ	17	4.40
- การผลิต ผลิตภัณฑ์จากโลหะ	9	2.30

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=387)	ร้อยละ (100.0)
- ส่วนราชการ	9	2.30
- การผลิตกระดาษ ผลผลิตภัณฑ์จากกระดาษ และการพิมพ์ต่างๆ	6	1.60
- การขนส่ง การคมนาคม คลังสินค้า	4	1.00
- การผลิตโลหะขั้นมูลฐาน	3	0.80
- การผลิตสิ่งถัก ทอ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ และผลิตภัณฑ์จากหนัง	3	0.80
- สาธารณูปโภค	1	0.03
ตำแหน่งงาน		
- พนักงานฝ่ายผลิต	192	49.60
- อื่นๆ (ช่างทั่วไป, การประกันภัย, พนักงานขาย)	109	28.20
- พนักงานฝ่ายบริการ	49	12.70
- พนักงานฝ่ายบุคคล	31	8.00
- ผู้บริหาร	6	1.60

1.4 ระยะเวลาเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ใช้บริการของรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 41.60 มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 1-5 ปี รองลงมาร้อยละ 36.20 มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 6-10 ปี และน้อยที่สุดร้อยละ 22.20 มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 88.10 มาใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนครั้งแรก รองลงมาร้อยละ 11.90 มาใช้บริการตั้งแต่สองครั้งขึ้นไป (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน
และจำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=387)	ร้อยละ (100.0)
ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน		
1 – 5 ปี	161	41.60
6 – 10 ปี	140	36.20
11 ปีขึ้นไป	86	22.20
จำนวนครั้งในการขอรับประโยชน์ทดแทน		
ครั้งแรก	361	88.10
สองครั้งขึ้นไป	26	11.90

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการ การจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ความคิดเห็นต่อการบริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวก เชิงลบของผู้ประกันตนที่มีต่อ ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน วิธีการจ่ายเงินทดแทน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน หมายถึง การที่ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการขึ้นทะเบียนหางานและขอรับประโยชน์ทดแทนที่กรมการจัดหางาน ผู้ศึกษาได้พิจารณาประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1.1 การขึ้นทะเบียนหางานพร้อมยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน โดยไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 39.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 4.7 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใน

เรื่องการขึ้นทะเบียนหางานพร้อมยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่กรมการจัดหางานโดยไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมในระดับมาก

2.1.2 การได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ที่กรมการจัดหางาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 39.8 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง การได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่กรมการจัดหางานในระดับมาก

2.1.3 แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานอ่านเข้าใจง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 42.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.3 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานอ่านเข้าใจง่ายในระดับมาก

2.1.4 เอกสารที่ใช้ในการขอรับประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 48.6 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และมีเพียงร้อยละ 0.3 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง เอกสารที่ใช้ในการขอรับประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมในระดับมาก

2.1.5 การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยตัวเองมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 38.0 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 3.9 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ในเรื่องการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนด้วยตัวเองมีความเหมาะสมในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นด้านขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.60 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.80 เอกสารที่ใช้ในการขอรับประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสม รองลงมา ค่าเฉลี่ย 3.63 แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานอ่านเข้าใจง่าย และค่าเฉลี่ย 3.54 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่กรมการจัดหางาน (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของกลุ่มตัวอย่าง ต่อขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ ทดแทน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- การขึ้นทะเบียนงานพร้อม ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ ทดแทนกรณีว่างงานโดยไม่ ต้องมาติดต่อกับสำนักงาน ประกันสังคมมีความเหมาะสม	9.3 (36)	41.6 (161)	39.2 (152)	5.2 (20)	4.7 (18)	3.46	0.904	มาก
- ท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นแบบคำขอ รับประโยชน์ทดแทนกรณี ว่างงานที่กรมการจัดหางาน	10.1 (39)	39.8 (154)	44.7 (173)	4.7 (18)	0.8 (3)	3.54	0.768	มาก
- แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ ทดแทนกรณีว่างงานอ่าน เข้าใจง่าย	10.6 (1)	44.7 (9)	42.1 (163)	2.3 (173)	0.3 (41)	3.63	0.712	มาก
- เอกสารที่ใช้ในการขอรับ ประโยชน์ทดแทนมีความ เหมาะสม	12.2 (47)	48.6 (188)	57.0 (143)	2.1 (8)	0.3 (1)	3.80	2.168	มาก
- การยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ ทดแทนด้วยตัวเองมีความ เหมาะสม	12.7 (15)	38.0 (21)	40.1 (155)	5.4 (147)	3.9 (49)	3.50	0.920	มาก
รวม						3.60	0.759	มาก

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน

ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน หมายถึง การมีขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงานที่เหมาะสมไม่ยุ่งยาก ผู้ประกันตนได้รับเงินทันตามเวลาที่กำหนด ผู้ศึกษาได้พิจารณาประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.2.1 การจ่ายประโยชน์ทดแทนมีขั้นตอนมากทำให้ได้รับเงินทดแทนล่าช้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.5 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 26.1 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 2.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง การจ่ายประโยชน์ทดแทนมีขั้นตอนมากทำให้ได้รับเงินทดแทนล่าช้าอยู่ในระดับปานกลาง

2.2.2 ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนมีขั้นตอนยุ่งยากทำให้มีความยากลำบากในการดำเนินการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 25.6 เห็นด้วยในระดับมาก และเพียงร้อยละ 2.8 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนมีขั้นตอนยุ่งยากทำให้มีความยากลำบากในการดำเนินการในระดับปานกลาง

2.2.3 ได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงานช้ากว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24.8 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 3.6 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง การได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงานช้ากว่าที่กฎหมายกำหนดในระดับปานกลาง

2.2.4 การตรวจสอบการจ่ายเงินสมทบไม่เป็นไปตามสิทธิของลูกจ้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20.7 เห็นด้วยในระดับน้อย และมีเพียงร้อยละ 4.7 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง การตรวจสอบการจ่ายเงินสมทบไม่เป็นไปตามสิทธิของลูกจ้างในระดับปานกลาง

2.2.5 การตรวจสอบสาเหตุการออกจางานลูกจ้างส่งผลให้ได้รับเงินล่าช้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24.8 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 3.6 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง การตรวจสอบสาเหตุการออกจางานส่งผลให้ได้รับเงินล่าช้าในระดับปานกลาง

2.2.6 การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนหางาน และขอรับประโยชน์ทดแทนให้อยู่ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ ออกจากงานกับนายจ้างรายสุดท้ายมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 51.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 25.1 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 1.8 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องการตรวจสอบการขึ้นทะเบียนหางานและขอรับประโยชน์ทดแทนให้อยู่ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่ออกจากงานกับนายจ้างรายสุดท้ายมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

2.2.7 การตรวจสอบประวัติการหางานมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 56.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 26.1 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 1.6 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องการตรวจสอบประวัติการหางานมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

2.2.8 การตรวจสอบประวัติการรายงานตัวมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 56.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 26.6 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 1.6 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องการตรวจสอบประวัติการรายงานตัวมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

2.2.9 การตรวจสอบประวัติการฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงานมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 23.5 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 2.3 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องการตรวจสอบประวัติการฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงานมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

2.2.10 การจ่ายเงินทดแทนงวดต่อไป หลังรายงานตัวแล้ว 5 วันทำการ มีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 51.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 28.2 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 2.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องการจ่ายเงินทดแทนงวดต่อไปหลังรายงานตัวแล้ว 5 วันทำการมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

2.2.11 หนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยอ่านแล้วเข้าใจยาก พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 55.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 26.9 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 2.3 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องหนังสือแจ้งผลอ่านแล้วเข้าใจยากในระดับปานกลาง

2.2.12 ได้รับเงินทดแทนตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 25.6 เห็นด้วยในระดับน้อย และมีเพียงร้อยละ 2.1 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องการได้รับเงินทดแทนตรงตามกำหนดระยะเวลาในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.98 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง หากพิจารณาในรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.33 การจ่ายเงินทดแทนงวดต่อไปหลังรายงานตัวแล้ว 5 วันทำการมีความเหมาะสม รองลงมาค่าเฉลี่ย 3.28 การตรวจสอบประวัติการรายงานตัวมีความเหมาะสม และค่าเฉลี่ย 3.23 การตรวจสอบประวัติการทำงานมีความเหมาะสม (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของกลุ่มตัวอย่างต่อขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน

ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ ทดแทน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ ทดแทนมากทำให้ได้รับเงิน ล่าช้า	7.5 (29)	26.1 (101)	52.5 (203)	11.9 (46)	2.1 (8)	2.74	0.837	ปาน กลาง
ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ ทดแทนมีขั้นตอนยุ่งยากทำให้ มีความยากลำบากในการ ดำเนินการ	10.1 (39)	25.6 (99)	48.3 (187)	13.2 (51)	2.8 (11)	2.73	0.913	ปาน กลาง
ได้รับเงินทดแทนช้ากว่าที่ กฎหมายกำหนด	8.3 (32)	24.8 (96)	50.4 (195)	12.9 (50)	3.6 (14)	2.93	0.899	ปาน กลาง
การตรวจสอบการจ่ายเงิน สมทบไม่เป็นไปตามสิทธิของ ลูกจ้าง	6.2 (24)	17.1 (66)	54.1 (199)	20.7 (80)	4.7 (18)	3.00	0.901	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การตรวจสอบสาเหตุการออกจากงานของลูกจ้างส่งผลให้ได้รับเงินค่าช้ำ	10.3 (40)	24.8 (96)	43.9 (170)	17.3 (67)	3.6 (14)	2.79	0.968	ปานกลาง
การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนงานและขอรับประโยชน์ทดแทนให้อยู่ภายใน 30 วันนับตั้งแต่ออกจากงานกับนายจ้างรายสุดท้ายมีความเหมาะสม	4.4 (17)	25.1 (97)	51.4 (199)	17.3 (67)	1.8 (7)	3.13	0.80	ปานกลาง
การตรวจสอบประวัติการทำงานมีความเหมาะสม	5.2 (20)	26.1 (101)	56.6 (218)	10.6 (41)	1.6 (6)	3.23	0.765	ปานกลาง
การตรวจสอบประวัติการรายงานตัวมีความเหมาะสม	6.5 (25)	26.6 (107)	56.3 (229)	9.0 (35)	1.6 (6)	3.28	0.776	ปานกลาง
การตรวจสอบประวัติการฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงานมีความเหมาะสม	5.2 (20)	23.5 (91)	59.2 (229)	9.8 (38)	2.3 (9)	3.20	0.772	ปานกลาง
การจ่ายเงินทดแทนงวดต่อไปหลังรายงานตัวแล้ว 5 วันทำการมีความเหมาะสม	8.8 (34)	28.2 (109)	51.9 (201)	9.0 (35)	2.1 (8)	3.33	0.837	ปานกลาง
หนังสือแจ้งผลการวินิจฉัยอ่านแล้วเข้าใจยาก	5.7 (22)	26.9 (104)	55.6 (215)	9.6 (37)	2.3 (9)	2.56	0.792	ปานกลาง
ท่านได้รับเงินทดแทนตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	2.1 (8)	17.6 (68)	49.1 (190)	25.6 (99)	5.7 (22)	2.84	0.848	ปานกลาง
รวม						2.98	0.410	ปานกลาง

2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้านวิธีการจ่ายเงินทดแทน

วิธีการจ่ายเงินทดแทน หมายถึง วิธีการจ่ายเงินทดแทนกรณีว่างงานให้กับผู้ประกันตนที่ใช้บริการโดยการจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร ทำให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกสบายไม่ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับเงินด้วยตนเอง

2.3.1 วิธีการจ่ายเงินทดแทนโดยผ่านบัญชีธนาคารมีความสะดวกและปลอดภัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.50 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 35.9 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 14.0, 2.8, 0.80 เห็นด้วยในระดับน้อย, มากที่สุด, น้อยที่สุด ตามลำดับโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง วิธีการจ่ายเงินทดแทนโดยการโอนผ่านบัญชีธนาคารมีความสะดวกและปลอดภัยในระดับมากที่สุด

2.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ การสร้างความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.4.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.5 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 35.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และมีเพียงร้อยละ 0.3 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติในระดับมาก

2.4.2 เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.0 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 32.6 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และมีเพียงร้อยละ 0.5 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการให้บริการในระดับมาก

2.4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา มารยาทที่เรียบร้อย พุดจาไพเราะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.7 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 32.3 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และมีเพียงร้อยละ 0.5 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยา มารยาทที่เรียบร้อย พุดจาไพเราะในระดับมาก

2.4.4 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและรายละเอียดได้อย่างเข้าใจ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 26.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและรายละเอียดได้อย่างเข้าใจในระดับมาก

2.4.5 เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายทำให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.8 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 26.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.0 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายทำให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในระดับมาก

2.4.6 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดได้ทุกครั้งที่ขอรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.1 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 37.5 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 3.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดได้ทุกครั้งที่ขอรับบริการในระดับมาก

2.4.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.7 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 2.6 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการในระดับปานกลาง

2.4.8 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.5 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 22.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.3 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสมในระดับมาก

2.4.9 เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 59.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 22.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาในระดับมาก

2.4.10 เจ้าหน้าที่มีความรู้และชำนาญในหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 20.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ

0.3 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และชำนาญในหน้าที่ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก พิจารณารายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.16 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาค่าเฉลี่ย 4.06 เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการให้บริการ และค่าเฉลี่ย 4.05 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่เรียบร้อย พุดจาไพเราะ (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
ของกลุ่มตัวอย่างด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	35.9 (139)	47.5 (184)	13.4 (52)	2.8 (11)	0.3 (1)	4.16	0.778	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการให้บริการ	32.6 (126)	46.6 (178)	17.1 (66)	3.9 (15)	0.5 (2)	4.06	0.834	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่เรียบร้อย พุดจาไพเราะ	32.3 (125)	45.7 (177)	18.1 (70)	3.4 (13)	0.5 (2)	4.05	0.821	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและรายละเอียดได้อย่างเข้าใจ	14.5 (56)	53.7 (208)	26.9 (104)	4.1 (16)	0.8 (3)	3.77	0.772	มาก
เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ทำให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	15.2 (59)	54.8 (212)	26.1 (101)	2.8 (11)	1.0 (4)	3.80	0.763	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดได้ทุกครั้งที่ขอรับบริการ	10.3 (40)	40.1 (155)	37.5 (145)	8.8 (34)	3.4 (13)	3.45	0.913	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ กับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ	6.2 (24)	30.7 (119)	43.7 (169)	16.8 (65)	2.6 (10)	3.21	0.885	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ และเหมาะสม	14.0 (54)	60.5 (234)	22.0 (85)	3.4 (13)	0.3 (1)	3.84	0.702	มาก
เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลา	14.2 (55)	59.7 (231)	22.7 (88)	2.6 (10)	0.8 (3)	3.83	0.791	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้และชำนาญในหน้าที่	15.5 (60)	60.7 (235)	20.7 (80)	2.8 (11)	0.3 (1)	3.88	0.697	มาก
รวม						3.80	0.567	มาก

2.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับขั้นตอน/กฎหมายวิธีการปฏิบัติ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์อย่างทั่วถึงและมีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.5.1 มีการเผยแพร่ข้อมูลในข่าวสารหลายช่องทางเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 23.5 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 3.90 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

2.5.2 มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องต่อการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 22.7 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 3.06 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องต่อการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานในระดับปานกลาง

2.5.3 มีการจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้ประกันตนทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.5 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา

ร้อยละ 22.2 เห็นด้วยในระดับมากมาก และมีเพียงร้อยละ 3.6 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง มีการจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้ประกันตนทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับในระดับปานกลาง

2.5.4 สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ อ่านเข้าใจง่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 21.7 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 3.9 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ อ่านเข้าใจง่ายในระดับปานกลาง

2.5.5 การให้บริการตอบรับข้อมูลอัตโนมัติ 1506 ช่วยให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20.9 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 5.90 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการตอบรับข้อมูลอัตโนมัติ 1506 ช่วยให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดีในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง พิจารณารายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.11 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทางเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน รองลงมาค่าเฉลี่ย 3.06 มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องต่อการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และค่าเฉลี่ย 3.01 สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้แก่ เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ อ่านเข้าใจง่าย (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
ของกลุ่มตัวอย่างด้านการประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทางเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	6.2 (24)	23.5 (91)	49.6 (192)	16.8 (65)	3.9 (15)	3.11	0.891	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องต่อการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	5.2 (20)	22.7 (88)	49.1 (190)	19.4 (75)	3.6 (14)	3.06	0.877	ปานกลาง
มีการจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้ประกันตนทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ	3.6 (14)	22.2 (86)	46.5 (180)	21.4 (83)	6.2 (24)	2.95	0.910	ปานกลาง
สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้แก่ เอกสารวารสาร หนังสือพิมพ์ อ่านเข้าใจง่าย	3.9 (15)	21.7 (84)	50.9 (197)	19.4 (75)	4.1 (16)	3.01	0.856	ปานกลาง
การให้บริการตอบรับข้อมูลอัตโนมัติ 1506 ช่วยให้อ่านข้อมูลเป็นอย่างดี	5.9 (23)	20.9 (81)	48.1 (186)	16.3 (63)	8.8 (34)	2.98	0.981	ปานกลาง
รวม						3.02	0.791	ปานกลาง

2.6 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ

สถานที่ อุปกรณ์ในการให้บริการ หมายถึง การมีสถานที่ในการให้บริการสะดวกสบายเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ มีเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ผู้ศึกษาได้พิจารณาประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.6.1 สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาติดต่อได้เพียงพอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.4 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 35.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ 1.3 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.67 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาติดต่อได้ในระดับมาก

2.6.2 สถานที่ให้บริการมีเครื่องถ่ายเอกสาร มีที่นั่งรอ มีน้ำดื่มให้แก่ผู้มาติดต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 23.8 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละร้อยละ 9.0 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.12 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องสถานที่ให้บริการมีเครื่องถ่ายเอกสาร มีที่นั่งรอ มีน้ำดื่มให้แก่ผู้มาติดต่อในระดับปานกลาง

2.6.3 สถานที่ให้บริการสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.4 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 32.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 20.4 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องสถานที่ให้บริการสะอาด และมีแสงสว่างเพียงพอในระดับมาก

2.6.4 สถานที่ให้บริการมีบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ช่วยให้การปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20.9 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละร้อยละ 10.09 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง สถานที่ให้บริการมีบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ช่วยให้การปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.82 สถานที่ให้บริการสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาค่าเฉลี่ย 3.67 สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาติดต่อได้เพียงพอ และค่าเฉลี่ย 3.12 สถานที่ให้บริการมีเครื่องถ่ายเอกสาร มีที่นั่งรอ มีน้ำดื่มให้แก่ผู้มาติดต่อ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
ของกลุ่มตัวอย่างต่อสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ

สถานที่และอุปกรณ์ในการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบายสามารถรองรับ ผู้มาติดต่อได้เพียงพอ	16.0 (62)	42.4 (164)	35.7 (138)	4.7 (18)	1.3 (5)	3.67	0.844	มาก
สถานที่ให้บริการมีเครื่องถ่าย เอกสาร มีที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ให้แก่ผู้มาติดต่อ	9.0 (35)	23.8 (92)	48.1 (186)	9.3 (36)	9.8 (38)	3.12	1.035	ปาน กลาง
สถานที่ให้บริการสะอาดและมี แสงสว่างเพียงพอ	20.4 (79)	44.4 (172)	32.3 (125)	2.8 (11)	0	3.82	0.782	มาก
สถานที่ให้บริการมีบริการแบบ จุดเดียวเบ็ดเสร็จช่วยให้การ ปฏิบัติงานได้สะดวกและ รวดเร็ว	7.0 (27)	20.9 (81)	45.0 (174)	16.3 (63)	10.9 (42)	2.96	1.042	ปาน กลาง
รวม						3.39	0.607	ปาน กลาง

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยภาพรวม

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน ซึ่งประกอบไปด้วย ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน วิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยภาพรวมในระดับมาก โดยเห็นด้วยด้านวิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทนมากที่สุด

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดว่าการจ่ายเงินโดยผ่านบัญชีธนาคารมีความสะดวกและปลอดภัย รองลงมาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้านขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก ในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอรับประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสม ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากในเรื่องสถานที่ให้บริการสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก ในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทางเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ส่วนด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก ในเรื่องการจ่ายประโยชน์ทดแทนหลังรายงานตัวแล้ว 5 วันทำการมีความเหมาะสม (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการจ่าย
ประโยชน์ทดแทนโดยภาพรวม

ความคิดเห็นต่อการบริการการจ่าย ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
วิธีการจ่ายเงินทดแทน	4.24	0.854	มากที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.80	0.564	มาก
ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน	3.60	0.759	มาก
ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.39	0.607	ปานกลาง
ขั้นการประชาสัมพันธ์	3.20	0.791	ปานกลาง
ด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน	2.28	0.410	น้อย
รวม	3.41	0.362	มาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ความรู้สึกเชิงลบ และบวกที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานในเรื่อง การเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ศึกษาได้นำสาระสำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทน มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดเป็น 3 ด้าน คือ

3.1 ด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์

3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

3.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น เพื่อแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน อย่างไร ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

3.1 ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์

ปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ หมายถึง เหตุขัดข้องในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่ต้องแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ศึกษาได้ศึกษาประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.1.1 มีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนทำให้การใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 35.5 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.6 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนทำให้การใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในระดับมาก

3.1.2 เวลาในการใช้บริการค่อนข้างนาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 23.5 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 1.6 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในเรื่องเวลาในการใช้บริการค่อนข้างนานในระดับปานกลาง

3.1.3 การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24.8 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 2.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระดับปานกลาง

3.1.4 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ชัดเจน ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 25.6 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 3.6 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ชัดเจน ยุ่งยากซับซ้อนในระดับปานกลาง

3.1.5 ไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานไหนบ้างที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 25.8 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 3.61 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานไหนบ้างที่เกี่ยวข้องในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง พิจารณาตามรายชื่อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.25 เวลาในการใช้บริการค่อนข้างนาน รองลงมาค่าเฉลี่ย 3.24 การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ และไม่ทราบว่า จะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานไหนบ้างที่เกี่ยวข้อง และค่าเฉลี่ย 3.21 ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ชัดเจน ยุ่งยากซับซ้อน (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
ต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน
กรณีว่างงานต่อการเข้าถึงบริการสิทธิประโยชน์

การเข้าถึงบริการสิทธิ ประโยชน์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจ่ายประโยชน์ทดแทน ทำให้การให้บริการไม่ได้รับ ความสะดวก	13.2 (51)	37.0 (143)	35.5 (149)	9.8 (38)	1.6 (6)	3.50	0.897	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การเข้าถึงบริการสิทธิประโยชน์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เวลาในการใช้บริการค่อนข้างนาน	9.6 (51)	23.5 (91)	50.9 (197)	14.5 (56)	1.6 (6)	3.25	0.873	ปานกลาง
การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้	10.6 (41)	24.8 (96)	45.2 (175)	17.3 (67)	2.1 (8)	3.24	0.932	ปานกลาง
ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ชัดเจนยุ่งยากซับซ้อน	9.3 (36)	25.6 (99)	46.8 (181)	14.2 (55)	4.1 (16)	3.21	0.943	ปานกลาง
ไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้อง	8.8 (34)	25.8 (100)	49.6 (192)	12.1 (47)	3.6 (14)	3.24	0.905	ปานกลาง
รวม						3.29	0.759	ปานกลาง

3.2 ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข้อขัดข้องในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.2.1 ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการระเบียบและการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิมีน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 29.2 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 1.8 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการระเบียบและการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิมีน้อยในระดับมาก

3.2.2 ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนและระเบียบในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดสิทธิมีน้อยไม่ทั่วถึง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ

31.5 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 1.80 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องข่าวสารการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนและระเบียบในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดสิทธิมีน้อยไม่ทั่วถึงในระดับมาก

3.2.3 ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ เฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง ทำให้ข้อมูลข่าวสารไปไม่ถึงผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.6 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 3.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์เฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง ทำให้ข้อมูลข่าวสารไปไม่ถึงผู้ให้บริการในระดับมาก

3.2.4 ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับเข้าใจยาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 29.5 เห็นด้วยในระดับมาก และมีเพียงร้อยละ 3.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับเข้าใจยากในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก พิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.47 ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนและระเบียบในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดสิทธิมีน้อย รองลงมาค่าเฉลี่ย 3.46 ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์เฉพาะด้านอย่างต่อเนื่องทำให้ข้อมูลข่าวสารไปไม่ถึงผู้ให้บริการ และค่าเฉลี่ย 3.43 ข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอนกฎระเบียบ และการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิมีน้อย (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็น
ต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน
กรณีว่างงานต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนกฎระเบียบและ การปฏิบัติเพื่อให้ผู้ประกันตน ได้รับสิทธิมีน้อย	14.5 (56)	29.2 (113)	43.2 (137)	11.4 (44)	1.8 (7)	3.43	0.934	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ข่าวสารการเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนและระเบียบในการ ปฏิบัติเพื่อให้เกิดสิทธิมีน้อย	15.0 (58)	31.5 (122)	41.1 (159)	10.6 (41)	1.8 (7)	3.47	0.933	มาก
ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์เฉพาะ ด้านอย่างต่อเนื่องทำให้ข้อมูล ข่าวสารไปไม่ถึงผู้ให้บริการ	15.8 (61)	32.6 (126)	37.2 (144)	11.4 (44)	3.1 (12)	3.46	0.989	มาก
ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับ เข้าใจยาก	15.0 (58)	29.5 (114)	40.6 (157)	11.9 (46)	3.1 (12)	3.41	0.984	มาก
รวม						3.44	0.894	มาก

3.3 ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้อขัดข้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.3.1 เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการทำให้บริการล่าช้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.5 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 33.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 3.4 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการทำให้บริการล่าช้าในระดับน้อย

3.3.2 เจ้าหน้าที่วางตัวไม่เหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.5 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 28.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.08 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่วางตัวไม่เหมาะสมในระดับน้อย

3.3.3 เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ กิริยามารยาทไม่เหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 45.5 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 28.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง มีเพียง ร้อยละ 1.0 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ กิริยามารยาทไม่เหมาะสมในระดับน้อย

3.3.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 39.5 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 32.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียง ร้อยละ 1.6 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการในระดับน้อย

3.3.5 เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้ระยะเวลารอคอยการได้รับเงินทดแทนใช้เวลานาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 33.1 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 30.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียง ร้อยละ 5.7 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้ระยะเวลารอคอยการได้รับเงินทดแทนใช้เวลานานในระดับน้อย

3.3.6 เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำอื่นๆ อย่างน่าพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 38.2 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 26.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีเพียง ร้อยละ 2.3 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำอื่นๆ อย่างน่าพึงพอใจในระดับน้อย

3.3.7 เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียด และอธิบายขั้นตอนได้ไม่ชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 39.5 เห็นด้วยในระดับน้อย รองลงมา ร้อยละ 26.4 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด และมีเพียง ร้อยละ 2.3 เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียด และอธิบายขั้นตอนได้ไม่ชัดเจนในระดับน้อย

ภาพรวมความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย พิจารณารายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.51 เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้ระยะเวลารอคอยการได้รับเงินทดแทนใช้เวลานาน รองลงมา ค่าเฉลี่ย 2.49 เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทำให้บริการล่าช้า และค่าเฉลี่ย 2.33 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
 ตัวปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน
 กรณีว่างงานต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการทำให้บริการ ล่าช้า	3.4 (13)	10.3 (40)	33.6 (130)	37.5 (145)	15.20 (59)	2.49	0.982	น้อย
เจ้าหน้าที่ว่างตัวไม่เหมาะสม	0.80 (3)	4.9 (19)	28.2 (109)	45.5 (176)	20.7 (80)	2.19	0.847	น้อย
เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ กิริยามารยาทไม่เหมาะสม	1.0 (4)	4.7 (18)	28.7 (111)	45.5 (176)	20.2 (78)	2.20	0.851	น้อย
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรง กับความต้องการ	1.6 (6)	7.8 (30)	32.3 (125)	39.5 (153)	18.9 (73)	2.33	0.922	น้อย
เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตาม ผลการปฏิบัติงานซึ่งทำให้ ระยะเวลารอคอยการได้รับ เงินทดแทนใช้เวลานาน	5.7 (22)	11.6 (45)	30.2 (117)	33.1 (128)	19.4 (75)	2.51	1.101	น้อย
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ คำแนะนำอื่นๆ อย่างน่า พึงพอใจ	2.3 (9)	8.8 (34)	26.6 (103)	38.2 (148)	24.0 (93)	2.27	0.998	น้อย
เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียด และอธิบายขั้นตอนได้ไม่ ชัดเจน	2.3 (9)	5.7 (22)	26.1 (101)	39.5 (153)	26.4 (102)	2.18	0.964	น้อย
รวม						2.31	0.791	น้อย

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานโดยภาพรวม

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยมากต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากในเรื่องข่าวสารการเปลี่ยนแปลง และระเบียบในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดสิทธิมีน้อย รองลงมาด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากในเรื่องมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนทำให้การให้บริการไม่ได้รับความสะดวก และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 โดยเห็นด้วยมากในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงานซึ่งทำให้ระยะเวลารอคอยการได้รับเงินทดแทนใช้เวลานาน (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

สรุปภาพรวม แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา
และอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.44	0.894	มาก
ด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์	3.29	0.759	ปานกลาง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.31	0.791	น้อย
รวม	2.90	0.607	ปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนา การจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบ แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 ชุด กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน จำนวน 45 ชุด คิดเป็นร้อยละ 11.62 ซึ่งพอสรุป ประเด็นสำคัญได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 24.40 ต้องการให้เพิ่มเงินทดแทนกรณีว่างงานให้มากกว่าเดิม รองลงมา ร้อยละ 15.60 ต้องการให้จ่ายเงินทดแทนตั้งแต่เดือนแรกที่ว่างงาน และร้อยละ 11.10 เห็นควรให้เพิ่มบุคลากรและเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่อง เงินสมทบและสาเหตุการออกจากงานโดยเฉพาะ ส่วนร้อยละ 8.90 เห็นควรให้เพิ่มจำนวนเดือนในการรับเงินทดแทนให้มากขึ้น ลดบางขั้นตอนในการรายงานตัวเพื่อให้ง่าย สะดวกแก่ผู้ประกันตน และควรย่นระยะเวลาในการรับเงินทดแทนให้เร็วขึ้นกว่าเดิม (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

จำนวน ร้อยละ ของข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างต่อ
แนวทางการพัฒนาการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรเพิ่มเงินทดแทนกรณีการว่างงานให้มากกว่าเดิม	11	24.40
ควรจ่ายเงินทดแทนตั้งแต่เดือนแรกที่ว่างงาน	7	15.60
ควรเพิ่มบุคลากรและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร	5	11.10
ควรจัดเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องเงินสมทบและสาเหตุการออกจากงาน โดยเฉพาะ	5	11.10
ควรเพิ่มจำนวนระยะเวลาในการรับเงินทดแทนกรณีหมดสัญญาจ้างกับ นายจ้างให้มากขึ้น	4	8.90
ควรลดบางขั้นตอนในการรายงานตัว เพื่อให้ง่ายและสะดวกแก่ผู้ประกันตน	4	8.90
ควรย่นระยะเวลาในการรับเงินทดแทนให้เร็วขึ้นกว่าเดิมหลังจากออกจากงาน หรือครั้งต่อไป ไม่ควรต้องรอถึงหนึ่งเดือน	4	8.90

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีการจัดให้ความรู้ในกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานกับบุคลากรของบริษัท เพื่อให้การดำเนินการรวดเร็วขึ้น	3	6.70
ควรขยายระยะเวลาการรายงานตัวออกไปอีกหลังจากเจ้าหน้าที่กรมการจัดหางานนัดให้มากกว่า 3 วัน	2	4.40
รวม	45	100

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทกิจการ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน มาหาความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการให้บริการต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน โดยวิธีหาค่าการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

5.1 ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนกับความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

5.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการของกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน $\bar{X}=3.45$ ซึ่งสูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.40$ ซึ่งจากการทดสอบด้วย t-test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างเพศกับความคิดเห็น
การให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	246	3.46	0.373	1.430	0.797
หญิง	141	3.40	0.340		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.50

5.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างกับ
ความคิดเห็นการให้บริการต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด
 $\bar{X}=3.79$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-55 ปี รองลงมา $\bar{X}=3.50$ ในกลุ่มอายุระหว่าง 41-
45 ปี และ 46-50 ปี และ $\bar{X}=3.47$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.17

จำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับ
ความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 21 ปี	9	3.50	0.458
21-25 ปี	65	3.38	0.401
26-30 ปี	96	3.42	0.389
31-35 ปี	96	3.44	0.334
36-40 ปี	84	3.47	0.342
41-45 ปี	24	3.50	0.278
46-50 ปี	24	3.50	0.278
51-55 ปี	3	3.32	0.209
รวม	387	3.44	0.362

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการของกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน ตามกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างอายุกับความคิดเห็นการให้บริการ
การจ่ายประโยชน์ทดแทน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	7	0.984	0.141	1.070	0.382
- ภายในกลุ่ม	379	49.786	0.131		
รวม	386	50.769			

N = 387

P > 0.05

5.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นการให้บริการต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=3.45$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่า/หม้าย รองลงมา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น $\bar{X}=3.42$ กลุ่มที่สถานภาพโสด (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างสถานภาพสมรส
กับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.
สมรส	222	3.45	0.341
โสด	142	3.42	0.375
หย่า/หม้าย	23	3.45	0.478
รวม	387	3.44	0.362

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นการให้บริการต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.728$) แสดงว่า
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นการให้บริการต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนไม่แตกต่างกัน
(ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นการให้บริการ
การจ่ายประโยชน์ทดแทน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	2	0.084	0.042	0.317	0.728
- ภายในกลุ่ม	384	50.686	0.132		
รวม	386	50.769			

N = 387

P > 0.05

5.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นการให้บริการต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=3.48$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย รองลงมา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น $\bar{X}=3.46$ ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.42$ กลุ่มที่มีระดับการศึกษานอนุบาล/ปวส. (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษากับ
ความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.
ประถมศึกษา	125	3.46	0.402
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	3.38	0.415
มัธยมศึกษาตอนปลาย	95	3.48	0.324
อนุบาล/ปวส.	55	3.42	0.352
ปริญญาตรี	95	3.39	0.275
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.32	0.561
รวม	387	3.44	0.362

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นการให้บริการต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่าไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.520$) แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นการให้บริการต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นการให้บริการ
การจ่ายประโยชน์ทดแทน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	5	0.555	0.111	0.842	0.520
- ภายในกลุ่ม	381	50.215	0.132		
รวม	386	50.769			

N = 387

P > 0.05

5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นการให้บริการต่อการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=3.57$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,001บาทขึ้นไป รองลงมา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น $\bar{X}=3.54$ กลุ่มที่มีระดับรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท และค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.49$ กลุ่มที่มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับรายได้กับ
ความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

ระดับรายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 5,001 บาท	21	3.41	0.358
5,001-10,000 บาท	178	3.39	0.377
10,001-15,000 บาท	97	3.49	0.347
15,001-20,000 บาท	48	3.46	0.324
20,001-25,000 บาท	18	3.44	0.396
25,001-30,000 บาท	13	3.54	0.352
30,001 บาทขึ้นไป	12	3.57	0.308
รวม	387	3.44	0.362

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.185$) แสดงว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความคิดเห็นการให้บริการ
การจ่ายประโยชน์ทดแทน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	6	1.58	0.193	1.478	0.185
- ภายในกลุ่ม	380	49.612	0.131		
รวม	386	50.769			

N = 387

P > 0.05

5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทกิจการกับความคิดเห็นการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X} = 3.68$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีเคยทำงานกับสถานประกอบการที่มีประเภทกิจการการผลิตโลหะขั้นมูลฐาน รองลงมา $\bar{X} = 3.63$ กลุ่มตัวอย่างที่เคยทำงานกับสถานประกอบการที่มีประเภทกิจการการผลิตเคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์เคมี น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซ ยาง และพลาสติก และค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.51$ กลุ่มที่เคยทำงานกับสถานประกอบการที่มีประเภทกิจการการขนส่งสินค้าและการคมนาคม (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับ
ความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

ประเภทกิจการ	n	$\bar{X}$	S.D.
การก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร การขุดหรือเจาะ บ่อน้ำ	160	3.49	0.297
การผลิตเคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์เคมี น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซ ยาง และพลาสติก	39	3.63	0.398
การผลิต การประกอบ การซ่อมยานพาหนะ และ อุปกรณ์	29	3.46	0.417
อุตสาหกรรมการผลิตอื่นๆ	27	3.31	0.295
การค้า	22	3.16	0.312
การผลิต ผลิตภัณฑ์จากโลหะ การผลิตเครื่องจักรและ อุปกรณ์	21	3.50	0.412
การผลิตอาหาร เครื่องดื่ม และยาสูบ	20	3.33	0.374
การสาธารณสุขโรค การประกอบกิจการอื่นๆ	18	3.04	0.362
การทำป่าไม้ การแปรรูปไม้ และการผลิตผลิตภัณฑ์จากไม้	17	3.42	0.433
ส่วนราชการ	9	3.04	0.371
การผลิต ผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะ	9	3.39	0.478
การผลิตกระดาษ ผลผลิตจากกระดาษและการพิมพ์ ต่างๆ	6	3.25	0.319
การขนส่ง การคมนาคม คลังสินค้า	4	3.51	0.379
การผลิตโลหะขั้นมูลฐาน	3	3.68	0.281
การผลิตสิ่งถัก ทอ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ และ ผลิตภัณฑ์จากหนังสัตว์	3	3.48	0.452
รวม	387	3.38	0.362

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.000$) แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างประเภทกิจการ กับความคิดเห็นการให้บริการ
การจ่ายประโยชน์ทดแทน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	15	6.858	0.457	3.863	0.000*
- ภายในกลุ่ม	371	43.911	0.118		
รวม	386	50.769			

N = 387

$P < 0.05$

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe 0.05) ของค่าเฉลี่ยประเภทกิจการต่อความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยในกลุ่มประเภทกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27
เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อการบริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภท กิจการ	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3.492	-	.137	.033*	.177	.335	.004*	.163	.455	.076	.450	.105	.240	.014*	.192	.015*
2	3.629	-	-	.170	.314	.472	.133	.300	.592	.213	.587	.242	.377	.123	.005*	.152
3	3.459	-	-	-	.180	.302	.037*	.130	.422	.043*	.417	.072	.207	.047*	.225	0.18*
4	3.315	-	-	-	-	.158	.181	.014	.278	.101	.237	.072	.063	.191	.379	.162
5	3.157	-	-	-	-	-	.339	.172	.120	.259	.115	.230	.063	.349	.527	.320
6	3.496	-	-	-	-	-	-	.167	.459	.080	.454	.109	.244	.010*	.188	.019*
7	3.329	-	-	-	-	-	-	-	.292	.087	.287	.058	.077	.177	.355	.142
8	3.037	-	-	-	-	-	-	-	-	.379	.005*	.350	.215	.469	.647	.440
9	3.416	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.374	.029	.164	.090	.268	.061
10	3.042	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.345	.210	.464	.642	.435
11	3.387	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.135	.119	.297	.090
12	3.252	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.254	.432	.225
13	3.506	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.178	.029*
14	3.684	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.207
15	3.477	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ

- ประเภทกิจการที่ 1 หมายถึง การก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร การซุ้ดหรือเจาะปอนน้ำ
- ประเภทกิจการที่ 2 หมายถึง การผลิตเคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์เคมี น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซ ยาง และพลาสติก
- ประเภทกิจการที่ 3 หมายถึง การผลิต การประกอบ การซ่อมยานพาหนะ และอุปกรณ์
- ประเภทกิจการที่ 4 หมายถึง อุตสาหกรรมการผลิตอื่นๆ
- ประเภทกิจการที่ 5 หมายถึง การค้า
- ประเภทกิจการที่ 6 หมายถึง การผลิต ผลิตภัณฑ์จากโลหะ การผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์
- ประเภทกิจการที่ 7 หมายถึง การผลิตอาหาร เครื่องดื่ม และยาสูบ
- ประเภทกิจการที่ 8 หมายถึง การสาธารณูปโภค และอื่นๆ
- ประเภทกิจการที่ 9 หมายถึง การทำป่าไม้ การแปรรูปไม้ และการผลิตภัณฑ์จากไม้
- ประเภทกิจการที่ 10 หมายถึง ส่วนราชการ
- ประเภทกิจการที่ 11 หมายถึง การผลิต ผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะ
- ประเภทกิจการที่ 12 หมายถึง การผลิตกระดาษ ผลผลิตจากกระดาษและการพิมพ์ต่างๆ
- ประเภทกิจการที่ 13 หมายถึง การขนส่ง การคมนาคม คลังสินค้า
- ประเภทกิจการที่ 14 หมายถึง การผลิตโลหะขั้นมูลฐาน
- ประเภทกิจการที่ 15 หมายถึง การผลิตสิ่งถัก ทอ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ และผลิตภัณฑ์จากหนังสัตว์

5.1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความคิดเห็นการให้บริการ การจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=3.46$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานอื่นๆนอกเหนือจากที่ระบุไว้ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น $\bar{X}=3.45$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานฝ่ายผลิต และค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.41$ กลุ่มที่มีตำแหน่งงานฝ่ายบุคคล และฝ่ายบริหาร (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างตำแหน่งงานกับ
ความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.
อื่นๆ (ช่างทั่วไป, การประกันภัย, พนักงานขาย ฯลฯ)	109	3.46	0.362
พนักงานฝ่ายผลิต	192	3.46	0.364
พนักงานฝ่ายบุคคล	31	3.41	0.337
ผู้บริหาร	6	3.41	0.136
พนักงานฝ่ายบริการ	49	3.33	0.326
รวม	387	3.44	0.362

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งงานกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า ไม่มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.226$) แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งงานกับความคิดเห็นการให้บริการต่อ
กระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	4	0.745	0.186	1.423	0.226
- ภายในกลุ่ม	382	50.024	0.131		
รวม	386	50.769			

N = 387

 $P > 0.05$

5.1.8 ความสัมพันธ์ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นการให้บริการต่อกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X} = 3.49$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนระหว่าง 6-10 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป และค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.36$ กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนระหว่าง 5-10 ปี (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระยะเวลาการ
เป็นผู้ประกันตนกับความคิดเห็นการให้บริการ
การจ่ายประโยชน์ทดแทน

ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน	n	$\bar{X}$	S.D.
1-5 ปี	161	3.36	0.374
6-10 ปี	140	3.49	0.335
11 ปีขึ้นไป	86	3.49	0.359
รวม	387	3.44	0.362

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.002$) แสดงว่าระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนกับความคิดเห็น
การให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	2	1.673	0.836	6.541	0.002*
- ภายในกลุ่ม	384	49.097	0.128		
รวม	386	50.769			

N = 387

P < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe 0.05) ของค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนต่อความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยในกลุ่มระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน ระหว่าง 6-10 ปี กับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.32

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อการบริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน จำแนกตาม
ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน

ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน	$\bar{X}$	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
1 – 5 ปี	3.359	-	0.135	0.131
6 – 10 ปี	3.494	-	-	0.004*
11 ปีขึ้นไป	3.490	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนที่เป็นตัวอย่างในการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทกิจการ ตำแหน่งงานและระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน มาหาความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ด้วยการทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

5.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นการต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน $\bar{X}=2.91$ ซึ่งสูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=2.87$ ซึ่งจากการทดสอบด้วย t-test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างเพศกับปัญหา
และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์
ทดแทนกรณีว่างงาน

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	246	2.92	0.641	0.734	0.141
หญิง	141	2.88	0.545		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.50

5.2.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างกับความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=3.46$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-55 ปี รองลงมา ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น $\bar{X}=3.34$ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46-50 ปี และค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.02$ กลุ่มอายุระหว่าง 41-45 ปี (ตารางที่ 4.34)

ตารางที่ 4.34

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างอายุกับความคิดเห็น
ต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์
ทดแทนกรณีว่างงาน

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 21 ปี	9	2.93	0.607
21 – 25 ปี	65	2.93	0.520
26 – 30 ปี	96	2.75	0.610
31 – 35 ปี	96	2.96	0.627
36 – 40 ปี	84	2.89	0.604
41 – 45 ปี	24	3.02	0.571
46 – 50 ปี	10	3.34	0.736
51 – 55 ปี	3	3.46	0.607
รวม	387	2.90	0.607

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างกันระหว่างอายุกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($P=0.025$) แสดงว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.35

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างอายุกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการ
ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	7	5.927	0.847	2.349	0.023*
- ภายในกลุ่ม	379	136.578	0.360		
รวม	386	142.505			

N = 387

P < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe 0.05) ของค่าเฉลี่ยอายุของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน พบว่ามีความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยในกลุ่มที่อายุต่ำกว่า 21 ปี กับค่าเฉลี่ยที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 31-35 ปี และกลุ่มอายุระหว่าง 36-40 ปี และมีความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยในกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี กับค่าเฉลี่ยที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และกลุ่มอายุระหว่าง 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.36)

ตารางที่ 4.36

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe) ความคิดเห็นต่อปัญหา
และอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 21 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี
ต่ำกว่า 21 ปี	2.930	-	0.003*	0.185	0.028*	0.041*	0.088	0.413	0.528
21-25 ปี	2.927	-	-	0.182	0.031*	0.038*	0.091	0.416	0.531
26-30 ปี	2.745	-	-	-	0.213	0.144	0.273	0.598	0.713

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 21 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51-55 ปี
31-35 ปี	2.958	-	-	-	-	0.069	0.060	0.385	0.500
36-40 ปี	2.889	-	-	-	-	-	0.129	0.454	0.569
41-45 ปี	3.018	-	-	-	-	-	-	0.325	0.440
46-50 ปี	3.343	-	-	-	-	-	-	-	0.115
51-55 ปี	3.458	-	-	-	-	-	-	-	-

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=2.95$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด รองลงมาค่าเฉลี่ยความคิดเห็น $\bar{X}= 2.89$ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส และค่าเฉลี่ย $\bar{X}=2.78$ กลุ่มที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย (ตารางที่ 4.37)

ตารางที่ 4.37

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างสถานภาพสมรส
กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับ
ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

สถานภาพสมรส	N	$\bar{X}$	S.D.
โสด	142	2.95	0.549
สมรส	222	2.89	0.643
หย่า/หม้าย	23	2.78	0.594
รวม	387	2.90	0.607

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.423$) แสดงว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.38)

ตารางที่ 4.38

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค
ในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	2	0.638	0.319	0.863	0.423
- ภายในกลุ่ม	384	141.867	0.396		
รวม	386	142.505			

N = 387

P > 0.05

5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=2.98$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย รองลงมาค่าเฉลี่ย $\bar{X}=2.95$ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และค่าเฉลี่ย $\bar{X}=2.90$ กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ตารางที่ 4.39)

ตารางที่ 4.39

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษา
กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับ
ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ประถมศึกษา	125	2.83	0.666
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	2.90	0.678
มัธยมศึกษาตอนปลาย	95	2.98	0.583
อนุปริญญา/ปวส.	55	2.88	0.556
ปริญญาตรี	59	2.95	0.494
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.71	0.531
รวม	387	2.90	0.607

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างการศึกษา กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณี
ว่างงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.083$) แสดงว่า
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์
ทดแทนกรณีว่างงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.40)

ตารางที่ 4.40

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างระดับการศึกษา กับความคิดเห็นต่อปัญหาและ
อุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
- ระหว่างกลุ่ม	5	1.397	0.279	0.754	0.583
- ภายในกลุ่ม	381	141.108	0.370		
รวม	386	142.505			

N = 387

P > 0.05

5.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=2.96$ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท รองลงมาคือค่าเฉลี่ยความคิดเห็น $\bar{X}=2.93$ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และค่าเฉลี่ย $\bar{X}=2.91$ กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท (ตารางที่ 4.41)

ตารางที่ 4.41

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างรายได้ต่อเดือน
กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการ
ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

รายได้ต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	21	2.84	0.587
5,001-10,000 บาท	178	2.91	0.584
10,001-15,000 บาท	97	2.93	0.678
15,001-20,000 บาท	48	2.96	0.503
20,001-25,000 บาท	18	2.82	0.756
25,001-30,000 บาท	13	2.96	0.591
30,001 บาทขึ้นไป	12	2.60	0.570
รวม	387	2.90	0.607

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.648$) แสดงว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.42)

ตารางที่ 4.42

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างรายได้ กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค
ในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	6	1.562	0.260	0.702	0.648
- ภายในกลุ่ม	380	140.943	0.371		
รวม	386	142.505			

N = 387

P > 0.05

5.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทกิจการกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการของกลุ่มตัวอย่าง กับความคิดเห็นการให้บริการต่อกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=3.42$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีเคยทำงานกับสถานประกอบการที่มีประเภทกิจการการทำป่าไม้ การแปรรูปไม้ และการผลิตผลิตภัณฑ์จากไม้ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น $\bar{X}=3.17$ กลุ่มตัวอย่างที่เคยทำงานกับสถานประกอบการที่มีประเภทกิจการการผลิตสิ่งซักทอ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับและผลิตภัณฑ์จากหนังสัตว์ และค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.04$ กลุ่มที่เคยทำงานกับสถานประกอบการที่มีประเภทกิจการ การผลิต ผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะ (ตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 4.43

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการ
กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น
ในการขอรับประโยชน์ทดแทน

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
การก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร การซุดหรือเจาะบ่อน้ำ	160	2.97	0.604
การผลิตเคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์เคมี น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซ ยาง และพลาสติก	39	2.65	0.633

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
การผลิต การประกอบ การซ่อมยานพาหนะ และ อุปกรณ์	29	2.76	0.669
อุตสาหกรรมการผลิตอื่นๆ	27	2.65	0.425
การค้า	22	2.97	0.604
การผลิต ผลิตภัณฑ์จากโลหะ การผลิตเครื่องจักรและ อุปกรณ์	21	3.00	0.778
การผลิตอาหาร เครื่องดื่ม และยาสูบ	20	2.99	0.395
สาธารณูปโภค และกิจการอื่นๆ	18	2.64	0.440
การทำป่าไม้ การแปรรูปไม้ และการผลิตผลิตภัณฑ์จากไม้	17	3.42	0.542
ส่วนราชการ	9	2.63	0.354
การผลิต ผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะ	9	3.04	0.450
การผลิตกระดาษ ผลผลิตผลิตภัณฑ์จากกระดาษ และการ พิมพ์ต่างๆ	6	2.95	0.437
การขนส่ง การคมนาคม คลังสินค้า	4	3.22	0.524
การผลิตโลหะขั้นมูลฐาน	3	2.58	0.513
การผลิตสิ่งถัก ทอ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับและ ผลิตภัณฑ์จากหนังสัตว์	3	3.17	0.596
รวม	387	2.91	0.607

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.004$) แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.44)

ตารางที่ 4.44
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างประเภทกิจการกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค
ในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	15	12.227	0.815	2.321	0.004*
- ภายในกลุ่ม	371	130.278	0.351		
รวม	386	142.505			

N = 387

P < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe 0.05) ของค่าเฉลี่ยประเภทกิจการกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน พบว่า มีความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยในกลุ่มประเภทกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.45)

ตารางที่ 4.45
เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทน
จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2.949	-	.299	.187	.297	.025*	.054	.041*	.308	.473	.324	.092	.002*	.269	.366	.217
2	2.650	-	-	.112	.002*	.324	.353	.340	.009*	.772	.025*	.391	.297	.568	.067	.516
3	2.762	-	-	-	.110	.212	.241	.228	.121	.660	.137	.279	.185	.456	.179	.404
4	2.652	-	-	-	-	.322	.351	.338	.011*	.770	.027*	.416	.295	.566	.069	.514
5	2.974	-	-	-	-	-	.029*	.016*	.333	.448	.349	.067	.027*	.244	.391	.912
6	3.003	-	-	-	-	-	-	.013*	.362	.419	.378	.038*	.056	.215	.420	.163
7	2.990	-	-	-	-	-	-	-	.349	.432	.365	.051	.043*	.228	.407	.176
8	2.641	-	-	-	-	-	-	-	-	.781	.016*	.400	.306	.577	.058	.525
9	3.422	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.797	.381	.475	.204	.839	.256
10	2.625	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.416	.322	.593	.042*	.541
11	3.041	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.094	.177	.458	.125
12	2.947	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.721	.364	.219
13	3.218	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.653	.052
14	2.583	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.583
15	3.166	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ

- ประเภทกิจการที่ 1 หมายถึง การก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร การซุดหรือเจาะบ่อน้ำ
- ประเภทกิจการที่ 2 หมายถึง การผลิตเคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์เคมี น้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซ ยาง และพลาสติก
- ประเภทกิจการที่ 3 หมายถึง การผลิต การประกอบ การซ่อมยานพาหนะ และอุปกรณ์
- ประเภทกิจการที่ 4 หมายถึง อุตสาหกรรมการผลิตอื่นๆ
- ประเภทกิจการที่ 5 หมายถึง การค้า
- ประเภทกิจการที่ 6 หมายถึง การผลิต ผลิตภัณฑ์จากโลหะ การผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์
- ประเภทกิจการที่ 7 หมายถึง การผลิตอาหาร เครื่องดื่ม และยาสูบ
- ประเภทกิจการที่ 8 หมายถึง การสาธารณูปโภค และอื่นๆ
- ประเภทกิจการที่ 9 หมายถึง การทำป่าไม้ การแปรรูปไม้ และการผลิตผลิตภัณฑ์จากไม้
- ประเภทกิจการที่ 10 หมายถึง ส่วนราชการ
- ประเภทกิจการที่ 11 หมายถึง การผลิต ผลิตภัณฑ์จากแร่โลหะ
- ประเภทกิจการที่ 12 หมายถึง การผลิตกระดาษ ผลผลิตจากกระดาษและการพิมพ์ต่างๆ
- ประเภทกิจการที่ 13 หมายถึง การขนส่ง การคมนาคม คลังสินค้า
- ประเภทกิจการที่ 14 หมายถึง การผลิตโลหะขั้นมูลฐาน
- ประเภทกิจการที่ 15 หมายถึง การผลิตสิ่งถัก ทอ เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ และผลิตภัณฑ์จากหนังสัตว์

5.2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X}=3.21$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานพนักงานฝ่ายบริการ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น $\bar{X}=2.88$ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ และค่าเฉลี่ย $\bar{X}=2.86$ กลุ่มที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต (ตารางที่ 4.46)

ตารางที่ 4.46
จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างตำแหน่งงาน
กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับ
ประโยชน์ทดแทนว่างงาน

ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.
พนักงานฝ่ายผลิต	192	2.86	0.626
อื่นๆ (ช่างทั่วไป, การประกันภัย, พนักงานขาย ฯลฯ)	109	2.88	0.622
พนักงานฝ่ายบริการ	49	3.21	0.530
พนักงานฝ่ายบุคคล	31	2.82	0.437
ผู้บริหาร	6	2.75	0.418
รวม	387	2.90	0.607

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.004$) แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.47)

ตารางที่ 4.47
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตำแหน่งงาน กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค
ในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	4	5.616	1.404	3.918	0.004*
- ภายในกลุ่ม	382	136.889	.358		
รวม	386	142.505			

N = 387

P < 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe 0.05) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ตามตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ผลพบว่า มีความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตำแหน่งงานพนักงานฝ่ายผลิต กับค่าเฉลี่ยในกลุ่มตำแหน่งงานอื่นๆ (ช่างทั่วไป, การประกันภัย, พนักงานขาย) และในกลุ่มตำแหน่งพนักงานฝ่ายบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Scheffe) ความคิดเห็นของ
กลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์
ทดแทน กรณีว่างงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงาน ฝ่ายผลิต	อื่นๆ (ช่างทั่วไป, การประกันภัย, พนักงานขาย)	พนักงาน ฝ่าย บริการ	พนักงาน ฝ่ายบุคคล	ผู้บริหาร
พนักงานฝ่าย ผลิต	2.855	-	0.021*	0.359	0.037*	0.105
อื่นๆ (ช่างทั่วไป, การประกันภัย, พนักงานขาย)	2.876	-	-	0.338	0.058	0.126
พนักงานฝ่าย บริการ	3.214	-	-	-	0.396	0.464
พนักงานฝ่าย บุคคล	2.818	-	-	-	-	0.068
ผู้บริหาร	2.750	-	-	-	-	-

5.2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณี

ว่างงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นความคิดเห็นสูงสุด $\bar{X} = 2.95$ ในกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 6-10 ปี รองลงมาค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 2.91$ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 11 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 2.86$ กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 5-10 ปี (ตารางที่ 4.49)

ตารางที่ 4.49

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน	n	$\bar{X}$	S.D.
6 - 10 ปี	140	2.95	0.668
11 ปีขึ้นไป	86	2.91	0.577
11 ปีขึ้นไป	161	2.86	0.566
รวม	387	2.90	0.607

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.466$) แสดงว่าระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.50)

ตารางที่ 4.50

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน กับความคิดเห็นต่อ
ปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์
ทดแทนกรณีว่างงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
- ระหว่างกลุ่ม	2	0.565	0.283	0.765	0.466
- ภายในกลุ่ม	384	141.939	0.370		
รวม	386	142.505			

N = 387

P > 0.05

จากการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน มีความแตกต่างกันตามประเภทกิจการและระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน ส่วนความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนมีความแตกต่างตามอายุ ประเภทกิจการ และตำแหน่งงาน (ตารางที่ 4.51)

ตารางที่ 4.51

สรุปการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ข้อมูลทั่วไป ของผู้ประกันตน	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ การจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณี ว่างงาน	ความคิดเห็นต่อปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับ ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
เพศ	F = 2.045 P = 797	F = 0.538 P = 141
อายุ	F = 1.070 P = 0.382	F = 2.349 P = 0.023*

ตารางที่ 4.51 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป ของผู้ประกันตน	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ การจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณี ว่างงาน	ความคิดเห็นต่อปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับ ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน
สภาพสมรส	F = 0.317 P = 0.728	F = 0.863 P = 0.423
ระดับการศึกษา	F = 0.842 P = 0.520	F = 0.754 P = 0.583
รายได้	F = 1.478 P = 0.185	F = 0.702 P = 0.648
ประเภทกิจการ	F = 3.863 P = 0.000*	F = 2.321 P = 0.004*
ตำแหน่งงาน	F = 1.423 P = 0.226	F = 3.918 P = 0.004*
ระยะเวลาการเป็น ผู้ประกันตน	F = 6.541 P = 0.002*	F = 0.765 P = 0.466

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง” ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

6.1 ความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน

จากผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) ซึ่งประกอบด้วย

วิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทนเห็นด้วยระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) ร้อยละ 46.50 เห็นด้วยมากที่สุดว่าวิธีการจ่ายเงินโดยผ่านบัญชีธนาคาร มีความสะดวก และปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิภา เลิศกมลมาศ (2542, น. 68) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการประกันสังคม ทางเลือกรูปแบบใหม่ในการจ่ายประโยชน์ทดแทน : กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนนทบุรี เห็นว่าการรับเงินผ่านธนาคารทำให้เกิดความสะดวกและไม่เสียเวลาการทำงาน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่เรียบร้อยพูดจาไพเราะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันมีผู้ว่างงานมากเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ และเกิดจากผลกระทบจากการระงับโครงการ 76 โครงการของตำบลมาตาพูด ส่งผลให้สถานประกอบการต้องปิดกิจการหรือลดจำนวนพนักงานลง จึงมีผู้มาใช้บริการกรณีว่างงานมาก โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความรวดเร็วกระตือรือร้นในการให้บริการ มีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย พูดจาไพเราะ ซึ่งสอดคล้องกับ หลักการให้บริการที่ดีของ Katz & Daret (1960, pp. 10-14, อ้างถึงใน บุญส่ง หนูรัตน์, 2543, น. 16) กล่าวคือ

1. ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specification) กล่าวคือ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ควรจำกัดเฉพาะที่เกี่ยวกับเรื่องที่บริการเท่านั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากการทำงานมาเกี่ยวข้องด้วย
2. ควรให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
3. ควรให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ ควรยึดปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้องเหมาะสม

และสอดคล้องกับ จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของ การบริการ ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของ

การส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ด้านขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการขอรับประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) แบบฟอร์มการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานอ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่กรมการจัดหางานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุดคือ การขึ้นทะเบียนหางานพร้อมยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่กรมการจัดหางานโดยไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม แต่ก็ยังคงมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.46$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขึ้นทะเบียนหางานและยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนที่กรมการจัดหางานโดยไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมอีกครั้ง กล่าวถึงใน นันทพร รัฐถาวร (2543, อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงศ์, 2543) วิธีการปรับปรุงบริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้นต้องพัฒนาระบบบริการให้มีการให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนามาการบริการในเชิงรุก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการ

ให้บริการความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเป็นธรรม สิ่งที่สำคัญที่สุดการให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) นั้นหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องกลับมาติดต่อบ่อยครั้ง นอกจากนั้นต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับ วิชัย ธีญญพานิชย์ (2552) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี และในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อมๆ กันด้วย การให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ คือ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด และมีแสงสว่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) เรื่องสถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาติดต่อได้เพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$) เรื่องสถานที่ให้บริการมีเครื่องถ่ายเอกสาร มีที่นั่งรอ มีน้ำดื่มให้แก่ผู้มาติดต่ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.12$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จช่วยให้การปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว โดยเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.96$) ในประเด็นนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4 หน่วยงานซึ่งแต่ละหน่วยงานมีสถานที่ตั้งอยู่ห่างไกลกันไม่สะดวกในการมาติดต่อ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลางสถานที่ให้บริการ สะดวกสบาย เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ มีเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ จินตนา บุญบงการ (2539) ได้กล่าวถึง การพัฒนาบริการ จะมีขั้นตอนและวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อการบริการให้เกิดความประทับใจและได้รับประโยชน์สูงสุดโดยเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดลงไป มี 10 ขั้นตอน และขั้นตอนที่หก คือ การปรับปรุงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน ที่เอื้อต่อการให้บริการ การปรับปรุงอาคารสถานที่ ให้สวยงาม โอ่โถง สะดวกสบาย เพื่อลูกค้าที่มาติดต่อ

ด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.02$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.11$) มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องต่อการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$) สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้แก่ เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ อ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$)

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด คือ มีการจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้ประกันตนทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ แต่ก็ยังคงมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.95$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่าข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับขั้นตอน/กฎหมายวิธีการปฏิบัติให้ได้รับสิทธิประโยชน์อย่างทั่วถึงและมีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานมีความหลากหลายทั้ง อายุ การศึกษา ประเภทกิจการ และตำแหน่งงาน รวมถึงระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จากการศึกษาค้นคว้าพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากทำงานกับบริษัทที่ประกอบกิจการประเภทการก่อสร้างซึ่งมีหน่วยงานกระจายตามสถานที่ต่างๆ ผู้ประกันตนก็กระจายกันตามสถานที่ที่ประกอบกิจการ การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม อาจจะไม่ทั่วถึง อาจส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.98$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรวจสอบประวัติการรายงานตัวมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.28$) การตรวจสอบประวัติการทำงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23$) การตรวจสอบประวัติการฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.20$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด คือ ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนมีขั้นตอนยุ่งยากทำให้มีการยากลำบากในการดำเนินการ แต่ก็ยังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.73$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานมีขั้นตอนที่เหมาะสมไม่ยุ่งยากและ ผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนตรงตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานมีหลายขั้นตอน คือ ผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนต้องรายงานตัวตามตารางนัดของกรมการจัดหางานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมหลักฐานการหางานมาแสดงให้เห็นเจ้าหน้าที่ หากมีการปฏิเสธงานก็จะไม่ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้เนื่องจากว่างงานหรือหากจำเป็นต้องฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงานก็ต้องไปฝึกอบรมที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานและถ้าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการเลิกจ้างหรือมีปัญหาในเรื่องสาเหตุการออกงานของลูกจ้างก็ต้องประสานงานกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน หรือศาลแรงงาน ซึ่งก็จะยังไม่ได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงาน เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีอื่นๆ ที่ขอใช้สิทธิก็จะได้รับประโยชน์ทดแทนทันทีที่มีการจ่ายเงินสมทบครบตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งอาจส่งผลให้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

จากผลการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.90$) ซึ่งประกอบด้วย

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X}=3.44$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนและระเบียบในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดสิทธิมีน้อยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.47$) ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์เฉพาะด้านอย่างต่อเนื่องทำให้ข้อมูลข่าวสารไปไม่ถึงผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.46$) ข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนกฎระเบียบและการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิมีน้อยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.43$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุดคือ ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับความเข้าใจยากแต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.41$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อขัดข้องในด้านการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่าการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมจะประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับวารสารประกันสังคม หรือจัดประชุมนายจ้างปีละ 1 ครั้งตามความสมัครใจของนายจ้างที่เข้าร่วมประชุม หรือมีการเข้าไปประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับผู้ประกันตนในสถานประกอบการโดยสถานประกอบการนั้นๆ ได้เชิญเจ้าหน้าที่ไปบรรยาย จากการศึกษาครั้งนี้ประสิทธิภาพการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทรับเหมาก่อสร้าง ติดตั้งเครื่องจักร และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งประสิทธิภาพดังกล่าวและพนักงานฝ่ายผลิตจะมีลักษณะการทำงานกระจายการทำงานไปในหน่วยงานต่างๆ เวลาการทำงานก็จะมีการทำงานล่วงเวลาทั้งหลังเวลางานปกติรวมทั้งวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่จึงไม่สะดวกในการรวมตัวกันมารับฟังข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่ได้ ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ในการเข้าถึงผู้ประกันตนโดยตรงยังไม่ครอบคลุมทุกด้าน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุการเป็นผู้ประกันตน 1-5 ปี และ ใช้บริการการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานครั้งแรก การรับรู้ข่าวสารโดยตรง

ด้วยตัวเองจึงมีไม่มาก ซึ่งอาจส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก

ด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจ่ายประโยชน์ทดแทนทำให้การให้บริการไม่ได้รับความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$) เวลาให้บริการค่อนข้างนานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$) การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้, ไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ชัดเจนยุ่งยากแต่ก็ยังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อขัดข้องในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ นันทพร รัฐถาวร (2543, อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงศ์, 2543) ได้ให้แนวความคิดการพัฒนาบริการและวิธีการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้น ต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด เช่น การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้าบริการของรัฐเช่นเดียวกับเอกชนที่สามารถสร้างเสริมสิ่งที่มีคุณค่าให้ลูกค้าหรือประชาชนที่มารับบริการได้ดังเช่นการให้มีบริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้านหรือสามารถบริการหลายอย่างๆ ในจุดเดียว เช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องใช้บริการแยกกันนั้น หากกรได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภครวมกัน ในจุดเดียว คือ ด้วยคำขอเรียกเก็บเงินใบเดียว หรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใดๆ แล้วจะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สร้างคุณค่าในเรื่องความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย ($\bar{X}=2.31$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงานซึ่งทำให้ระยะเวลารอคอยการได้รับเงินทดแทนใช้เวลานานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.51$) เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการทำให้บริการล่าช้าอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.49$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.33$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและอธิบายขั้นตอนได้ไม่ชัดเจนซึ่งก็อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.18$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจ่ายประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับน้อย แสดงว่าเป็นการประสบความสำเร็จในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปราณี กิริติธร

(พรณี สินธุประภา, 2548, น. 26) กล่าวถึงการให้บริการของผู้ให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะบริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ให้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย แสดงความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้ให้บริการ
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะของงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน วิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประเภทกิจการ และระยะเวลาการเป็นประกันตน มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ประเภทกิจการและระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานแตกต่างกัน ส่วนข้อมูล

ทั่วไปด้านอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นการให้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน กล่าวคือ ไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า อายุ ประเภทกิจการ และตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 กล่าวคือ อายุ ประเภทกิจการ และตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลทั่วไปด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน กล่าวคือ ไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ 0.05