

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด” มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม 3. เพื่อศึกษาแนวทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี จำนวน 47 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสัญลักษณ์ทางสถิติของการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อสารความหมายต่อสัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยใช้เป็นตัวแทนของผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเป็นสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
f	แทน	ค่าความถี่ (frequency)
%	แทน	ค่าร้อยละ (percentage)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard division)
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบเพียร์สัน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบเพียร์สัน

R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
S.E.	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์
B	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
$\beta$	แทน	Beta หรือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
a	แทน	Constant หรือ ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ
F	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
df	แทน	ระดับขั้นความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของส่วยเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Squares)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของความมีนัยสำคัญ

#### 4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้มีประชากรซึ่งได้แก่ พนักงานบริษัทนครชัย ชัพพลายเอนด์ ซีวิล จำกัด ทั้งหมดจำนวน 47 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 47 ชุด ได้รับกลับมาจำนวน 47 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการรับรู้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา จำแนกตามอาชีพ และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 47 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเพื่ออธิบายถึงสภาพและลักษณะ โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบ แบบสอบถามดังแสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	35	74.5
หญิง	12	25.5
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	13	27.7
31-40 ปี	17	36.2
41-50 ปี	13	27.7
51-59 ปี	3	6.4
ไม่ทราบข้อมูล	1	2.1
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	26	55.3
สมรส	17	36.2
หม้าย	1	2.1
หย่า/แยกกันอยู่	1	2.1
ไม่ทราบข้อมูล	2	4.3
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้</b>			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2	4.3
	10,001-25,000 บาท	39	8.3
	25,001-30,000 บาท	1	2.1
	30,001-35,000 บาท	2	4.3
	มากกว่า 35,001 บาท	3	3
	<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>100</b>
<b>ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน</b>			
	น้อยกว่า 1 ปี	1	2.1
	1-3 ปี	13	27.7
	4-6 ปี	10	21.3
	มากกว่า 6 ปี	18	38.3
	ไม่ทราบข้อมูล	5	10.6
	<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>100</b>
<b>จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี</b>			
	ไม่เคยใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	16	34
	1-2 ครั้ง	12	25.5
	3-4 ครั้ง	10	21.3
	5-6 ครั้ง	0	0
	มากกว่า 6 ครั้ง	5	10.6
	ไม่ทราบข้อมูล	4	8.5
	<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีค่าความถี่เท่ากับ 35 คน ( $f = 35$ ) คิดเป็นร้อยละ 74.5 ( $P = 74.4$ ) รองลงมาเป็นเพศหญิง มีค่าความถี่เท่ากับ 12 คน ( $f = 12$ ) คิดเป็นร้อยละ 25.5 ( $P = 25.5$ )

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 ปี – 40 ปี มีค่าความถี่เท่ากับ 17 คน ( $f = 17$ ) คิดเป็นร้อยละ 36.2 ( $P = 36.2$ ) รองลงมาคืออายุไม่เกิน 30 ปี และ อายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าความถี่เท่ากับ 13 คน ( $f = 13$ ) คิดเป็นร้อยละ 27.7 ( $P = 27.7$ ) มีอายุ 21-59 ปี มีค่าความถี่เท่ากับ 3 คน ( $f = 3$ ) คิดเป็นร้อยละ 6.4 ( $P = 6.4$ ) และไม่ทราบข้อมูล มีค่าความถี่เท่ากับ 1 คน ( $f = 1$ ) คิดเป็นร้อยละ 2.1 ( $P = 2.1$ )

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีค่าความถี่เท่ากับ 26 คน ( $f = 26$ ) คิดเป็นร้อยละ 55.3 ( $P = 55.3$ ) สถานภาพสมรส มีค่าความถี่เท่ากับ 17 คน ( $f = 17$ ) คิดเป็นร้อยละ 36.2 ( $P = 36.2$ ) สถานภาพหม้าย มีค่าความถี่เท่ากับ 1 คน ( $f = 1$ ) คิดเป็นร้อยละ 2.1 ( $P = 2.1$ ) หย่า/แยกกันอยู่ มีค่าความถี่เท่ากับ 1 คน ( $f = 1$ ) คิดเป็นร้อยละ 2.1 ( $P = 2.1$ ) และไม่ทราบข้อมูล 2 คน ( $f = 2$ ) คิดเป็นร้อยละ 4.3 ( $P = 4.3$ )

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าความถี่เท่ากับ 40 คน ( $f = 40$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.1 ( $P = 85.1$ ) ปริญญาตรี มีค่าความถี่เท่ากับ 4 คน ( $f = 4$ ) คิดเป็นร้อยละ 8.5 ( $P = 8.5$ ) ปริญญาโทมีค่าความถี่เท่ากับ 0 คน ( $f = 0$ ) คิดเป็นร้อยละ 0 ( $P = 0$ ) ปริญญาเอกค่าความถี่เท่ากับ 0 คน ( $f = 0$ ) คิดเป็นร้อยละ 0 ( $P = 0$ ) และไม่ทราบข้อมูล มีค่าความถี่เท่ากับ 4 คน ( $f = 4$ ) คิดเป็นร้อยละ 6.4 ( $P = 6.4$ )

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่ง พนักงานก่อสร้าง มีค่าความถี่เท่ากับ 33 คน ( $f = 33$ ) คิดเป็นร้อยละ 70.2 ( $P = 70.2$ ) ผู้ควบคุมงาน มีค่าความถี่ 3 คน ( $f = 3$ ) คิดเป็นร้อยละ 6.4 ( $P = 6.4$ ) ผู้ช่วย มีค่าความถี่เท่ากับ 2 คน ( $f = 2$ ) คิดเป็นร้อยละ 4.3 ( $P = 4.3$ ) หัวหน้าช่าง มีค่าความถี่เท่ากับ 2 คน ( $f = 2$ ) คิดเป็นร้อยละ 4.3 ( $P = 4.3$ ) ชูรการ มีค่าความถี่เท่ากับ 2 คน ( $f = 2$ ) คิดเป็นร้อยละ 4.3 ( $P = 4.3$ ) แม่บ้าน มีค่าความถี่เท่ากับ 2 คน ( $f = 2$ ) คิดเป็นร้อยละ 4.3 ( $P = 4.3$ ) วิศวกรควบคุมงาน มีค่าความถี่เท่ากับ 1 คน ( $f = 1$ ) คิดเป็นร้อยละ 2.1 ( $P = 2.1$ ) นักการบัญชี มีค่าความถี่เท่ากับ 1 คน ( $f = 1$ ) คิดเป็นร้อยละ 2.1 ( $P = 2.1$ ) ผู้ช่วยแม่บ้าน มีค่าความถี่เท่ากับ 1 คน ( $f = 1$ ) คิดเป็นร้อยละ 2.1 ( $P = 2.1$ )

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท มีค่าความถี่เท่ากับ 39 ( $f = 39$ ) คิดเป็นร้อยละ 83 ( $P = 83$ ) รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,001 บาท มีค่าความถี่เท่ากับ 3 คน ( $f = 3$ ) คิดเป็นร้อยละ 3 ( $P = 3$ ) 30,001-35,000

บาท และน้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าความถี่เท่ากับ 2 คน ( $f = 4.3$ ) คิดเป็นร้อยละ 2 ( $P = 4.3$ ) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีค่าความถี่เท่ากับ 1 คน ( $f = 1$ ) คิดเป็นร้อยละ 2.1 ( $P = 2.1$ )

ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน มากกว่า 6 ปี มีค่าความถี่เท่ากับ 18 คน ( $f = 18$ ) คิดเป็นร้อยละ 38.3 ( $P = 38.3$ ) 1-3 ปี มีค่าความถี่เท่ากับ 13 คน ( $f = 13$ ) คิดเป็นร้อยละ 27.7 ( $P = 27.7$ ) 4-6 ปี มีค่าความถี่เท่ากับ 10 คน ( $f = 10$ ) คิดเป็นร้อยละ 21.3 ( $P = 21.3$ ) ไม่ทราบข้อมูลมีค่าความถี่เท่ากับ 5 คน ( $f = 5$ ) คิดเป็นร้อยละ 10.6 ( $P = 10.6$ ) น้อยกว่า 1 ปี มีค่าความถี่เท่ากับ 1 คน ( $f = 1$ ) คิดเป็นร้อยละ 2.1 ( $P = 2.1$ )

จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณีของสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี ไม่เคยใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม มีค่าความถี่เท่ากับ 16 คน ( $f = 16$ ) คิดเป็นร้อยละ 34 ( $P = 34$ ) 1-2 ครั้ง มีค่าความถี่เท่ากับ 12 คน ( $f = 12$ ) คิดเป็นร้อยละ 25.5 ( $P = 25.5$ ) 3-4 ครั้ง มีค่าความถี่เท่ากับ 10 คน ( $f = 10$ ) คิดเป็นร้อยละ 21.3 ( $P = 21.3$ ) มากกว่า 6 ครั้ง มีค่าความถี่เท่ากับ 5 คน ( $f = 5$ ) คิดเป็นร้อยละ 10.6 ( $P = 10.6$ ) ไม่ทราบข้อมูล มีค่าความถี่เท่ากับ 4 คน ( $f = 4$ ) คิดเป็นร้อยละ 8.5 ( $P = 8.5$ ) 5-6 ครั้ง มีค่าความถี่เท่ากับ 0 คน ( $f = 0$ ) คิดเป็นร้อยละ 2 ( $P = 0$ )

ตอนที่ 2 การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมจากแหล่งข้อมูลของพนักงาน

บริษัท นครชัย ซัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

ช่องทาง สิทธิประโยชน์	เจ้าหน้าที่	อินเทอร์เน็ต	เว็บไซต์	วิทยุ/ โทรทัศน์	เพื่อน ร่วมงาน	ป้าย ประชาสัมพันธ์	สื่อ สิ่งพิมพ์
กรณีเจ็บป่วยหรือ ประสบอันตราย	44 (93.6)	1 (2.1)	1 (2.1)	-	1 (2.1)	-	-
กรณีทุพพลภาพ	35 (74.5)	2 (4.3)	9 (19.1)	-	1 (2.1)	-	-
กรณีเสียชีวิต	25 (53.2)	8 (17.0)	3 (6.4)	-	7 (14.9)	1 (2.1)	3 (6.4)
กรณีคลอดบุตร	32 (68.1)	6 (12.8)	5 (10.6)	-	3 (6.4)	-	1 (2.1)
กรณีสงเคราะห์ บุตร	32 (68.1)	5 (10.6)	5 (10.6)	1 (2.1)	1 (2.1)	-	3 (6.4)
กรณีชราภาพ	38 (80.9)	1 (2.1)	8 (17.0)	-	-	-	-
กรณีว่างงาน	31 (66.0)	3 (6.4)	8 (17.0)	-	3 (6.4)	2 (4.3)	2 (4.3)

จากตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี พบว่า กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดร้อยละ 93.6 รองลงมา เป็นอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 2.1 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 2.1 และเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 2.1 กรณีทุพพลภาพ ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดร้อยละ 74.5 รองลงมา เป็นเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 19.1 อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 4.3 และน้อยที่สุด เพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 2.1 กรณีเสียชีวิต ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจาก

เจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดร้อยละ 53.2 รองลงมาการเข้าถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต คิดร้อยละ 17.0 เพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 14.9 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 6.4 สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.1 กรณีคลอดบุตร ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดร้อยละ 68.1 รองลงมา เป็นอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 12.8 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 10.6 เพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และน้อยที่สุดสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 2.1 กรณีสงเคราะห์บุตร ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดร้อยละ 68.1 รองลงมา เป็นอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 10.6 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 10.6 สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 4.6 และ น้อยที่สุด วิทยุ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 2.1 เพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 2.1 กรณีชราภาพ ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมาเว็บไซต์ คิดร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุดมีการเข้าถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 2.1 กรณีว่างงาน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมา มีการเข้าถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ คิดร้อยละ 17.0 อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 6.4 เพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และน้อยที่สุดป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 4.3 สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี

สิทธิประโยชน์	การรับทราบข้อมูล		
	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ
<b>กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย</b>			
1.1 ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาพยาบาลของรัฐ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลค่าห้อง ค่าอาหารไม่เกินวันละ 700 บาท	36 (76.6)	4 (8.5)	7 (14.9)
1.2 ผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ระหว่างที่หยุดพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ไม่เกินครั้งละ 90 วัน และไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปี	30 (63.8)	11 (23.4)	6 (12.8)



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สิทธิประโยชน์	การรับทราบข้อมูล		
	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ
<b>กรณีทุพพลภาพ</b>			
2.1 ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ทุพพลภาพทำให้การทำงานลดลงถึงขนาดไม่อาจทำงานได้ตามปกติให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละสามสิบของค่าจ้างรายวันทั้งนี้ไม่เกินระยะเวลา 180 เดือน	31 (66.0)	3 (6.4)	13 (22.7)
2.2 กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียรุนแรงได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดชีวิต	33 (70.2)	11 (23.4)	3 (6.4)
<b>กรณีเสียชีวิต</b>			
3.1 ผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท และได้รับเงินสงเคราะห์ กรณีเสียชีวิต	26 (55.3)	4 (8.5)	17 (36.2)
3.2 ผู้ประกันตนจะต้องจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 36 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 120 เดือน จะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 4 เดือน	33 (70.2)	8 (17.0)	6 (12.8)
3.3 ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 120 เดือนขึ้นไปจะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 12 เดือน	38 (80.9)	7 (14.9)	2 (4.3)
<b>กรณีคลอดบุตร</b>			
4.1 ผู้ประกันตนหญิงจะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายจำนวน 13,000 บาท (เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเบิกได้ไม่เกิน 2 ครั้ง)	24 (51.1)	9 (19.1)	14 (29.8)
4.2 ผู้ประกันตนชาย เฉพาะกรณีผู้ประกันตนไม่ได้จดทะเบียนสมรสกับภริยาสามารถเบิกเงินที่สำนักงานประกันสังคมจะได้รับเฉพาะเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายจำนวน 13,000 บาท	29 (61.7)	4 (8.5)	14 (29.8)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สิทธิประโยชน์	การรับทราบข้อมูล		
	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ
<b>กรณีสงเคราะห์บุตร</b>			
5.1 ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 400 บาทต่อบุตรหนึ่งคน	22 (46.8)	12 (25.5)	13 (27.7)
5.2 ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายสำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมายซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์คราวละไม่เกิน 3 คน	22 (46.8)	4 (8.5)	21 (44.7)
<b>กรณีชราภาพ</b>			
6.1 เงินบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน (15 ปี) ได้รับเงินบำนาญชราภาพในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้าง	31 (66.0)	11 (23.4)	5 (10.6)
6.2 กรณีจ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน (15 ปี ขึ้นไป) ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพตามข้อ 1 ขึ้นอีกร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุก 12 เดือน	35 (74.5)	8 (17.0)	4 (8.5)
6.3 เงินบำเหน็จชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือนจะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบเฉพาะส่วนของผู้ประกันตน	33 (70.2)	6 (12.8)	8 (17.0)
6.4 กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไปจะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายสมทบ	31 (66.0)	6 (12.8)	8 (17.0)
<b>กรณีว่างงาน</b>			
7.1 ลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 90 วัน	22 (46.8)	8 (17.0)	17 (36.2)
7.2 กรณีไม่ได้ทำงานจากเหตุสุดวิสัยได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน	21 (44.7)	11 (23.4)	15 (31.9)

จากตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า

กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย พนักงานส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าผู้ประกันตนเข้ารับการรักษายาบาลของรัฐ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลค่าห้อง ค่าอาหาร ไม่เกินวันละ 700 บาท คิดเป็นร้อยละ 77.6 ขณะที่กรณีรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ไม่เกินครั้งละ 90 วัน และไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปีนั้น ส่วนใหญ่พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่รับทราบถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 63.8

กรณีทุพพลภาพ พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบข้อมูล ร้อยละ 66.0 ขณะที่กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียรุนแรงได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดชีวิต พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบข้อมูลสูงถึงร้อยละ 70.2

กรณีเสียชีวิต พนักงานส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80.9 ไม่ทราบว่า ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 120 เดือนขึ้นไปจะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 12 เดือน และกว่าร้อยละ 70.2 ไม่ทราบว่า ผู้ประกันตนจะต้องจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 36 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 120 เดือนจะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 4 เดือน และ พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบว่าผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท และได้รับเงินสงเคราะห์ กรณีเสียชีวิต คิดเป็นร้อยละ 55.3

กรณีคลอดบุตร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า ผู้ประกันตนหญิงจะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายจำนวน 13,000 บาท (เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเบิกได้ไม่เกิน 2 ครั้ง) คิดเป็นร้อยละ 51.1 และผู้ประกันตนชาย เฉพาะกรณีผู้ประกันตนไม่ได้จดทะเบียนสมรสกับภริยาสามารถเบิกเงินที่สำนักงานประกันสังคมจะได้รับเฉพาะเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายจำนวน 13,000 บาท พนักงานไม่ทราบข้อมูลสูงถึงร้อยละ 61.7

กรณีสงเคราะห์บุตร ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ ไม่ทราบว่า ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่าย เดือนละ 400 บาทต่อบุตรหนึ่งคนคิดเป็นร้อยละ 46.8 และไม่ทราบว่า ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายสาหรับบุตรชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์คราวละไม่เกิน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

กรณีชราภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 74.5 ไม่ทราบว่ากรณีจ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน (15 ปี ขึ้นไป) ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพตามข้อ 1 ขึ้นอีกร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุก 12 เดือน พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบว่าเงินบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือนจะได้รับเงินบำนาญชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบเฉพาะส่วนของผู้ประกันตน คิดเป็นร้อยละ 70.2 และพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 66.0 ไม่ทราบว่าเงินบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน (15 ปี) ได้รับเงินบำนาญชราภาพ

ในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้าง พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 66.0 ไม่ทราบว่ากรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไปจะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายสมทบ

กรณีว่างงาน พบว่า พนักงานร้อยละ 46.8 ไม่ทราบว่า ลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 90 วัน และไม่ทราบว่ากรณีไม่ได้ทำงานจากเหตุสุดวิสัยได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน คิดเป็นร้อยละ 44.7

#### ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ทั้ง 7 กรณี

แหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ทั้ง 7 กรณี	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคม	38	80.9
อินเทอร์เน็ตหรืออีเมล	-	-
เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม	2	4.3
วิทยุ โทรทัศน์	-	-
เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง	2	4.3
ป้ายประชาสัมพันธ์	-	-
สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม	5	10.6
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

จาดตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของแหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 80.9 คือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคม รองลงมา คือ พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมใน คิดเป็นร้อยละ 10.6 คือสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม และพนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 4.3 คือเว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม และ ร้อยละ 4.3 คือ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของเหตุผลสำคัญที่พนักงานเลือกช่องทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี

เหตุผลสำคัญที่พนักงานเลือกช่องทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ทั้ง 7 กรณี	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพของข้อมูล เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว	23	48.9
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	4	8.5
ความเชื่อถือได้ของข้อมูล	5	10.6
การลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม	15	31.9
<b>รวม</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของเหตุผลสำคัญที่พนักงานเลือกช่องทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า คือ คุณภาพของข้อมูล เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 31.9 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 10.6 และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม  
ของบริษัท นครชัย ชัฟฟลายแอนด์ซีวิล จำกัด

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิ  
ประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทนครชัย  
ชัฟฟลายแอนด์ซีวิล จำกัด

ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา					$\mu$	$\sigma$	แปล ความ หมาย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ปัญหา เลย			
1.พนักงานที่ดูแล มีการ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ สิทธิ ประโยชน์กองทุน ประกันสังคมภายในของ บริษัทน้อยเกินไป	-	1 (2.1)	4 (8.5)	27 (57.4)	15 (31.9)	1.80	0.68	ไม่มี ปัญหา
2.การติดต่อพนักงานที่ดูแล ด้านกองทุนประกันสังคมของ บริษัท เพื่อขอรับสิทธิ ประโยชน์กองทุน ประกันสังคมให้บริการล่าช้า	-	3 (6.4)	4 (8.5)	16 (34.0)	24 (51.1)	1.70	0.88	ไม่มี ปัญหา
3.พนักงานที่ดูแลไม่สามารถ อธิบายสิทธิประโยชน์ ให้ พนักงานในบริษัทรับทราบ อย่างชัดเจน	1 (2.1)	1 (2.1)	8 (17.0)	15 (31.9)	22 (46.8)	1.80	0.94	ไม่มี ปัญหา
						รวม 1.76	0.83	ไม่มี ปัญหา

จากตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ในการ  
เข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทนครชัย ชัฟฟลาย  
แอนด์ซีวิล จำกัดพบว่า อยู่ในระดับไม่มีปัญหา มีค่าเฉลี่ย 1.76 ( $\sigma = 0.83$ ) เมื่อพิจารณารายข้อที่ไม่

มีปัญหา ในเรื่องพนักงานที่ดูแล มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์กองทุน ประกันสังคม ภายในของ บริษัทน้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ย 1.80 ( $\sigma = 0.68$ ) รองลงมา คือ การติดต่อพนักงานที่ดูแล ด้านกองทุนประกันสังคมของ บริษัท เพื่อขอรับสิทธิ ประโยชน์กองทุน ประกันสังคมให้บริการ ค่าเช่า มีค่าเฉลี่ย 1.70 ( $\sigma = 0.88$ ) และมีพนักงานที่ดูแลไม่สามารถ อธิบายสิทธิประโยชน์ ให้พนักงานในบริษัททราบ อย่างชัดเจน 1.80 ( $\sigma = 0.94$ )

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิ ประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านผู้ประกันตน

ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา						$\sigma$	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย	$\mu$		
4. ท่านศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ การใช้สิทธิของกองทุน ประกันสังคมน้อยเกินไป	1 (2.1)	3 (6.4)	8 (17.0)	16 (34.0)	19 (40.4)	1.95	1.02	น้อย
5. ท่านไม่ทราบขั้นตอนการขอใช้สิทธิของกองทุนประกันสังคม	-	1 (2.1)	9 (19.1)	14 (29.8)	23 (48.9)	1.74	0.84	ไม่มีปัญหา
6. ท่านไม่สนใจสิทธิประกันสังคมเพราะท่านได้รับสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการ คู่สมรสหรือสวัสดิการอื่น ที่ดีกว่า	-	2 (4.3)	6 (12.8)	11 (23.4)	28 (59.6)	1.61	1.12	ไม่มีปัญหา
	รวม					1.76	0.77	ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิ ประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านผู้ประกันตน พบว่า อยู่ในระดับ ไม่มีปัญหา

มีค่าเฉลี่ย 1.76 ( $\sigma = 0.77$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อที่ไม่มีปัญหา คือ ไม่ทราบขั้นตอนการขอใช้สิทธิของ กองทุน ประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 1.74 ( $\sigma = 0.84$ ) รองลงมา คือ ไม่สนใจสิทธิประกันสังคมเพราะ ท่านได้รับ สิทธิประโยชน์จากสวัสดิการ คู่สมรสหรือสวัสดิการอื่น ที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ย 1.61 ( $\sigma = 1.12$ ) และมีปัญหาน้อย คือ ศีรษะรายละเอียดเกี่ยวกับ การใช้สิทธิของกองทุน ประกันสังคม น้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ย 1.95 ( $\sigma = 1.02$ )

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิ ประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านสำนักงานประกันสังคม

ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา					$\mu$	$\sigma$	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย			
7. ความไม่สะดวกในการ ค้นหา ข้อมูลและติดต่อกับ สำนักงาน ประกันสังคม	2 (2.3)	3 (6.4)	11 (23.4)	13 (27.7)	18 (38.3)	2.10	1.12	น้อยที่สุด
8. ความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การโทรสอบถามข้อมูลไปยัง Call center คู่สายไม่ว่าง เนื่องจากมีพนักงาน ให้บริการน้อย	3 (6.4)	8 (17.0)	7 (14.9)	9 (19.1)	20 (42.6)	2.25	1.34	น้อยที่สุด
9. เจ้าหน้าที่สำนักงาน ประกันสังคมให้ข้อมูล ไม่ชัดเจน	2 (4.3)	5 (10.6)	6 (12.8)	20 (42.6)	14 (29.8)	2.17	1.10	น้อยที่สุด
10. กระบวนการการขอรับ สิทธิ ประโยชน์ประกันสังคม จากสำนักงานประกันสังคม มี ความล่าช้า	2 (4.3)	6 (12.8)	6 (12.8)	12 (25.5)	21 (44.7)	2.06	1.22	น้อยที่สุด
	รวม					2.14	1.19	น้อยที่สุด



จากตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านสำนักงานประกันสังคม พบว่า อยู่ในระดับมีปัญหาที่น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.14 ( $\sigma = 1.19$ ) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีปัญหาที่น้อยที่สุด เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูล ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.17 ( $\sigma = 1.10$ ) รองลงมา คือ ความไม่สะดวกในการค้นหา ข้อมูลและติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.10 ( $\sigma = 1.12$ ) กระบวนการการขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม จากสำนักงานประกันสังคม มีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.06 ( $\sigma = 1.22$ ) และความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การโทรสอบถามข้อมูลไปยัง Call center คู่สายไม่ว่าง เนื่องจากมีพนักงาน ให้บริการน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 ( $\sigma = 1.34$ )

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ภาพรวม ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทนครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด ด้านผู้ประกันตนและด้านสำนักงานประกันสังคม

ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคม	$\mu$	$\sigma$	แปล ความหมาย
ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทนครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด	4.11	1.24	มาก
ด้านผู้ประกันตน	1.77	0.54	ไม่มีปัญหา
ด้านสำนักงานประกันสังคม	2.14	0.73	น้อยที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>2.67</b>	<b>0.64</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม พบว่า ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทนครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด มีปัญหาที่น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ( $\sigma = 0.64$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีปัญหามากที่สุดในเรื่อง ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทนครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ( $\sigma = 1.24$ ) มีปัญหาที่น้อยที่สุด คือ ด้านสำนักงานประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.14 ( $\sigma = 0.73$ ) และไม่มีปัญหา คือ ด้านผู้ประกันตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.77 ( $\sigma = 0.54$ )

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุน  
ประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

การทดสอบความสัมพันธ์	r	Sig
ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุน ประกันสังคม	0.49	0.74

หมายเหตุ \* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.10 พบว่าค่า Sig. = 0.74 ดังนั้น ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม