

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการ
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กาญจนา ธรรมวัชชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ธันวาคม 2563

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการ
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กาญจนา ธรรมวัชชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ธันวาคม 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

MANAGEMENT OF COMMUNICATION CHANNELS FOR THE SOCIAL SECURITY
INFORMATION OF WORKPLACE IN PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

KANCHANA THUMTAVATCHAI

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of
Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

December 2020

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของ
สถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชื่อนักศึกษา นางสาวกาญจนา ธรรมธวัชชัย

รหัสนักศึกษา 76177043

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.กิตติมา ทามาลี

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ประธานกรรมการ

ดร.กิตติมา ทามาลี กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล กรรมการ

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 15 ตุลาคม 2563 ภาคเรียนที่ 2/2563

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

ธันวาคม พ.ศ. 2563

กาญจนา ธรรมวัชชัย. (2564). การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคมของสถานประกอบการ
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 203 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิตติมา ทามาลี.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมของผู้ประกันตน และการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการ 2) เปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมของผู้ประกันตน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน 3) เปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลของสถานประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม กับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลของสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนภาคบังคับ และภาคสมัครใจ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 399 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นด้านช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม เท่ากับ 0.98 และมีค่าความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมเท่ากับ 0.99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสื่อออนไลน์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเสียงตามสาย ส่วนการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบังคับบัญชา 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ระยะเวลาเป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีการรับรู้ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ประกันตนโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาเป็นผู้ประกันตน ประเภทผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 4) ผู้ประกันตนมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลของสถานประกอบการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

คณะ.....วิทยาการจัดการ.....ลายมือชื่อนักศึกษา.....
สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจ.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา 2563.....

Kanchana Thumtavatchai. (2021). **Management of Communication Channels for the Social Security Information of Workplace in Phranakhon Si Ayutthaya Province.** An Independent Study for the Master of Business Administration in Business Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. 203 pp. Advisor: Kitima Tamalee, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the channels for receiving the social security information of the insured as well as the management of communication channels for the social security information of workplace, 2) to compare the channels for receiving the social security information of the insured classified by personal factors, 3) to compare the communication channel management of workplace classified by the insured's personal factors, and 4) to study the relationship between the channels for receiving the social security information and the communication channel management of workplace. Selected by accidental sampling, the sample comprised 399 compulsory and voluntary insurers in Phranakhon Si Ayutthaya province. The research instrument employed in this study was a questionnaire with a reliability coefficient on communication channels for the social security information of 0.98, and that on the management of such channels of 0.99. The statistical tools used for data analysis were mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient.

The results indicated that 1) as a whole, the channels for receiving the social security information were found at a high level in all aspects; when individually considered, the aspect with the highest mean was online media, while that with the lowest one was public wired communication system. Moreover, the overall management of communication channels for the social security information was found at a high level. When separately considered, the aspect with the highest mean was planning, whereas that with the lowest one was command. 2) Overall, the insured with difference in age, marital status, monthly income, occupation and duration of being the insured had different awareness of the channels for receiving the social security information at a statistically significant level of .05. 3) Those with difference in age, marital status, monthly income, educational level, occupation, duration of being the insured, and insurer type had different management of communication channels for the social security information at a statistically significant level of .05. 4) The channels for receiving the social security information of the insured had a positive relationship with the communication channel management of workplace at a relatively high level.

Faculty Management Science Student's signature
Field of Study Business Administration Advisor's signature
Academic year 2020

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคล และหน่วยงานที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.กิติมา ทามาลี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะ และแนะนำ อีกทั้งยังได้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่แบบสอบถามจนเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือประสานงานตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บริหาร ผู้ประกันตน ที่ให้ความร่วมมือในการค้นคว้าอิสระทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ตามแผนการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา และขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นที่กำลังใจด้วยดีเสมอมา ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

กาญจนา ธรรมธวัชชัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	น
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคม.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสาร.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนของสถานประกอบการ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	55
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม.....	57
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล การประกันสังคม.....	65
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล.....	71
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล การประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	117
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล การประกันสังคม.....	158
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	162
สรุปผลการวิจัย.....	162
อภิปรายผล.....	165
ข้อเสนอแนะ.....	167
บรรณานุกรม.....	170
ภาคผนวก.....	175
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์.....	176
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	181

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ก ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (IOC).....	189
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	196
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	202

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร.....	35
2 การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	41
3 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	49
4 จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนของสถานประกอบการ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	55
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม โดยภาพรวม.....	57
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผนพับ.....	58
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ.....	59
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน.....	60
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย.....	61
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่.....	62
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล.....	63
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์.....	64
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม โดยภาพรวม.....	65
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน.....	66
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา.....	68
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน.....	69
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม.....	70
19 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามเพศ.....	71
20 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอายุ.....	72
21 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผนพับ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	73
22 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	74
23 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชนจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	75
24 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	76
25 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	77
26 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคลจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	78
27 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	78
28 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามสถานภาพ.....	79
29 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	81
31 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสายจำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	82
32 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	82
33 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคลจำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	83
34 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	84
35 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	85
36 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	86
37 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	87
38 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	88
39 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสายจำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	89
40 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายการคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	91
42 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	92
43 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	93
44 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	94
45 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	95
46 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	96
47 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	97
48 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอาชีพ.....	98
49 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	99
50 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	100
51 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชนจำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	102
53 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	103
54 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคลจำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	104
55 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	105
56 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน.....	106
57 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	107
58 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	108
59 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชนจำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	109
60 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	110
61 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
62 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคลจำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	112
63 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	113
64 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตาม ประเภทผู้ประกันตน.....	114
65 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน จำแนกตามประเภทผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	115
66 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคลจำแนกตามประเภทผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	116
67 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์จำแนกตามประเภทผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	116
68 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามเพศ.....	117
69 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอายุ.....	118
70 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคมด้านการวางแผน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	119
71 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคมด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
72 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคมด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ เป็นรายการ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	121
73 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคมด้านการประสานงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายการ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	122
74 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคมด้านการควบคุม จำแนกตามอายุ เป็นรายการ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	123
75 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามสถานภาพ.....	124
76 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	125
77 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	126
78 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	126
79 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	127
80 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายการ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
81 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	129
82 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	130
83 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	131
84 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	132
85 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	133
86 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	134
87 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	135
88 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	137
89 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	138

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
90 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	139
91 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	140
92 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	141
93 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอาชีพ.....	142
94 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	143
95 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	144
96 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	145
97 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	146
98 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน.....	147

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
99 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน จำแนกตามระยะเวลา ที่ เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	149
100 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามระยะเวลา ที่ เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	150
101 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามระยะเวลา ที่ เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	151
102 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามระยะเวลา ที่ เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	152
103 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามระยะเวลา ที่ เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	153
104 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่ เป็นผู้ประกันตน.....	154
105 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน จำแนกตามประเภทผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	155
106 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตาม ประเภทผู้ประกันตนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	156
107 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตาม ประเภทผู้ประกันตนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	156

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
108 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตาม ประเภทผู้ประกันตนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	157
109 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามประเภทผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	158
110 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับ การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม.....	159

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
---	---------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคมในประเทศไทย กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรกตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ทำให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ให้มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ (สำนักงานประกันสังคม, 2561, เว็บไซต์) โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองเนื่องจากการทำงาน และไม่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งปัจจุบันยังขยายความคุ้มครองสู่แรงงานอิสระด้วย

สำนักงานประกันสังคมดำเนินการมาแล้ว 30 ปี มีผู้ประกันตนในความรับชอบ ณ เดือนพฤศจิกายน 2562 จำนวน 16,545,725 คน ทั่วประเทศ แบ่งเป็นผู้ประกันตนภาคบังคับ (มาตรา 33) จำนวน 11,694,184 คน ภาคสมัครใจ (มาตรา 39) จำนวน 1,644,488 คน ภาคแรงงานอิสระ (มาตรา 40) จำนวน 3,207,053 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2562ก, เว็บไซต์) แต่ผู้ประกันตนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันสังคมอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องความคุ้มครองที่จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทน และจากกองทุนประกันสังคม ข้อมูลข่าวสารระเบียบ ประกาศ กฎหมาย การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ที่สำนักงานประกันสังคมเผยแพร่ เพื่อให้ผู้ประกันตนทราบถึงหน้าที่และสิทธิที่จะได้รับจากการประกันสังคม การจัดทำแผนปฏิบัติการในครั้งนี้อย่างมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล และข่าวสารต่าง ๆ ให้เข้าถึงผู้รับบริการทุกกลุ่มรวมทั้งประชาชนทั่วไป และยังสามารถสื่อสารให้ผู้รับสารทุกกลุ่มได้รับทราบ และเข้าใจสารเหล่านั้นได้โดยง่าย ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับสำนักงานประกันสังคมในการสร้างความร่วมมือกับกลุ่มเป้าหมาย และวัยแรงงานในอนาคตต่อไป นอกจากนี้ การสื่อสารภายในองค์กรเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีความจำเป็นในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการในประเด็นดังกล่าว จะไม่เป็นเพียงการรับมือกับสถานการณ์ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเป็นการวางแผนการดำเนินงานในระยะยาว

เพื่อก้าวข้ามปัญหาและรับมือกับความท้าทายไปยังเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บนรูปแบบของการดำเนินงานที่สมเหตุสมผล โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล

ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการประกันสังคมทั้งเชิงรุกคือ โครงการให้ความรู้แก่นักเรียน นักศึกษาที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน โครงการให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนในสถานประกอบการ โครงการส่งเสริมสุขภาพ โครงการให้ความรู้แก่นายจ้าง และเชิงรับ คือ ผู้ประกันตนที่เข้ามาติดต่อ ณ สำนักงาน โทรศัพท์ สายด่วน 1506 แต่ผู้ประกันตนจำนวนมากยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับการประกันสังคม การรับรู้ถึงหน้าที่และรักษาสิทธิของตนเอง เมื่อเป็นผู้ประกันตน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม เพื่อความยั่งยืนและความมีเสถียรภาพของกองทุน

สำนักงานประกันสังคมใช้ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ทั้งภายในองค์กร ภายนอกองค์กร เพื่อการส่งสารให้ถึงผู้ประกันตนทุกกลุ่ม แต่สำนักงานประกันสังคมไม่ทราบว่าช่องทางใดที่ส่งสารออกไปแล้วถึงผู้ประกันตนครบถ้วน ถูกต้อง มากที่สุดไม่ว่าจะเป็นสื่อออฟไลน์ สื่อออนไลน์ โซเชียลมีเดีย การประชาสัมพันธ์ยังเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหาร ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะการบริหารงานมิได้อาศัยเฉพาะคน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการเท่านั้น หากแต่ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ และการสนับสนุนจากบุคคลทั่วไป ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในทุกวงการ ซึ่งเป็นการตอบสนอง และสอดคล้องกับการที่สังคมก้าวเข้าสู่ยุคแห่งสังคมข่าวสาร (Information society) ที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมเด่นชัดยิ่งขึ้น การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง ซึ่งธรรมชาติของมนุษย์นั้นต้องการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอันจะนำไปสู่ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สามารถบรรลุเป้าประสงค์เดียวกันตามที่ได้มุ่งหวังไว้ เครือข่ายการสื่อสารครอบคลุม และโยงใยด้วยพัฒนาการแห่งเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เป็นตัวเร่งให้ผู้ประกันตนตื่นตัวในสิทธิแห่งการรับรู้ (The people's right to know) และเปิดรับต่อข่าวสารในหลากหลายรูปแบบ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยตามกระแสสังคมยุคใหม่

จากการศึกษาปัญหาการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่ามีปัญหา และอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญ กล่าวคือ ระบบและกลไกของการประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมทุกส่วนของผู้ประกันตน ยังไม่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบโดยเฉพาะและต่อเนื่อง ขาดอุปกรณ์ที่จำเป็นในการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการวางแผนเกี่ยวกับการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์

ข้อมูลเกี่ยวกับการประสานงานยังเข้าไปไม่ถึงผู้ประกันตน หรือไม่ทราบถึงการตอบรับข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตน ดังนั้นทำให้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารการประชาสัมพันธ์สู่ความสำเร็จในการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมและการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมของผู้ประกันตน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน
3. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม กับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย ได้แก่ อำเภอวังน้อย อำเภอภาชี และอำเภออุทัย จำนวน 150,258 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2563, ไม่ปรากฏเลขหน้า)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนภาคบังคับและภาคสมัครใจ จำนวน 399 คน โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ตามแนวคิดของ ยามาเน (Yamane, 1973, p.125) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน และประเภทของผู้ประกันตน

2.1.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ประกอบด้วย แผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และ ด้านการควบคุม

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ มีนาคม - มิถุนายน พ.ศ. 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานประกอบการในพื้นที่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย (อำเภออุทัย อำเภอวังน้อย และอำเภอภาชี)

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประกันสังคม หมายถึง การคุ้มครองลูกจ้าง เนื่องจากการทำงานและไม่เนื่องจากการทำงาน โดยหลักการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข

ผู้ประกันตน หมายถึง ผู้ประกันตนตามกฎหมายพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ภาคบังคับคือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ทำงานในสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคม ภาคสมัครใจ คือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และมาตรา 40

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม หมายถึง การที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม การตั้งใจรับข้อมูล และทำความเข้าใจความหมาย ประกอบด้วย แผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย สื่อบุคคล การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และสื่อออนไลน์

การบริหารช่องทางการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่สำคัญในการเลือกช่องทางการสื่อสารให้บรรลุความสำเร็จไปยังผู้รับสารหรือผู้ประกันตน หากสามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเภทของข้อมูล และเข้าถึง ผู้ที่จะต้องรับข้อมูลการสื่อสารจะทำให้ประหยัดเวลาในการสื่อสาร และได้รับผลตอบรับเป็นที่น่าพอใจทำให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพอีกด้วย

การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารช่องทางการสื่อสารของสถานประกอบการใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม

สื่อออนไลน์ (Social media) คือ สื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสาร ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารหรือผู้รับสารด้วยกันเอง ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการเชื่อมโยงผู้ใช้งานเข้าด้วยกันเสมือนเป็นรูปแบบทางสังคมแบบหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการสำนักงานประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
3. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้ทราบถึงช่องทางในการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมของผู้ประกันตนที่ได้รับจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย

2. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคม
4. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารข้อมูล และการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคม

สิทธิประโยชน์ของการประกันตน

สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนจะได้รับตามพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 มีสาระสำคัญในการเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตนมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย เพิ่มเติมกรณีค่าส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค และค่าใช้จ่ายเป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้ประกันตน ในกรณีได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์
2. กรณีคลอดบุตร มีสิทธิได้รับไม่จำกัดจำนวนครั้ง
3. กรณีสงเคราะห์บุตร มีสิทธิได้รับคราวละไม่เกิน 3 คน
4. กรณีว่างงาน เพิ่มความคุ้มครองสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานแก่ผู้ประกันตน กรณีนายจ้างหยุดกิจการชั่วคราว เนื่องจากเหตุสุดวิสัยโดยยังไม่มีเลิกจ้าง เช่น กรณีสถานประกอบการถูกน้ำท่วม
5. ผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง หรือผู้ทุพพลภาพ เพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีตายแก่ผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง/ผู้ทุพพลภาพ แม้ส่งเงินสมทบไม่ครบตามสิทธิ
6. ผู้จงใจให้ตนเองได้รับบาดเจ็บ ทุพพลภาพ และตาย เพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ประกันตนที่จงใจทำให้ตนเองบาดเจ็บ ทุพพลภาพ และตาย หรือยินยอมให้ผู้อื่นก่อให้เกิดขึ้น

7. กรณีทุพพลภาพเพิ่มเติมในกรณีที่ผู้ประกันตนซึ่งสูญเสียสมรรถภาพไม่ถึงร้อยละ 50 ของร่างกายมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ โดยผู้ทุพพลภาพอยู่ก่อนวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2538 ได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ตลอดชีวิต

8. กรณีตาย เงินสงเคราะห์กรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย แก่ไขเป็นถ้าก่อนถึงแก่ความตายผู้ประกันตนได้ส่งเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่สามสิบหกเดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึงหนึ่งร้อยยี่สิบเดือน ให้จ่ายเงินสงเคราะห์เป็นจำนวนเท่ากับร้อยละห้าสิบของค่าจ้าง รายเดือน ที่คำนวณได้ตามมาตรา 57 คูณด้วยสี่ (เท่ากับค่าจ้างประมาณ 2 เดือน) ทั้งนี้ถ้าก่อนถึงแก่ความตายผู้ประกันตนได้ส่งเงินสมทบมาแล้วตั้งแต่หนึ่งร้อยยี่สิบเดือนขึ้นไปให้จ่ายเงินสงเคราะห์เป็นจำนวนเท่ากับร้อยละห้าสิบของค่าจ้างรายเดือนที่คำนวณได้ตามมาตรา 57 คูณด้วยสิบสอง (เท่ากับค่าจ้างประมาณ 6 เดือน)

9. ปรับปรุงหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิประโยชน์ เพิ่มเติมให้ผู้ประกันตนสามารถทำหนังสือระบุบุคคลผู้มีสิทธิรับเงินบำนาญชราภาพไว้ล่วงหน้าได้ โดยมีสิทธิได้รับร่วมกับทายาท หากไม่มีทายาท หรือไม่มีบุคคลที่ทำหนังสือระบุจะให้สิทธิแก่ พี่ น้อง ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา และขยายระยะเวลาการยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนจาก 1 ปี เป็น 2 ปี

10. ขยายความคุ้มครองไปถึงลูกจ้างชั่วคราวทุกประเภทของส่วนราชการ และขยายความคุ้มครองให้กับลูกจ้างของนายจ้างที่มีสำนักงานในประเทศ และไปประจำทำงานในต่างประเทศ

แผนปฏิรูปราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (2563 - 2565)

สำนักงานประกันสังคมได้มีการจัดทำแผนปฏิรูปราชการสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (2563 - 2565) โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ ดังนี้ (สำนักงานประกันสังคม, 2562ข, หน้า 19 - 24)

1. สร้างความครอบคลุมการดูแลบริการและสิทธิประโยชน์ของวัยแรงงานทุกกลุ่มและทุกคน มุ่งเป้าหมายและขอบเขตของการดำเนินงานไปที่การพัฒนาการบริการไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป การบริการทางการแพทย์ และการบริการทางการเงิน รวมถึง การพัฒนาสิทธิประโยชน์และประโยชน์ทดแทน สำหรับผู้ประกันตนทุกกลุ่มและทุกคนในภาพรวม ทั้งผู้ประกันตนทั้งในและนอกระบบที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะเรียกรวมกันว่า “วัยแรงงาน” โดยแนวทางการดำเนินการนั้น มุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เพื่อสร้างความครอบคลุมของการดูแล และการเข้าถึงบริการของวัยแรงงานอย่างทั่วถึง

1.1 ผู้อยู่ในวัยแรงงานทุกคน ได้รับบริการ ดูแลอย่างใส่ใจ ในทุกมิติ เหมาะสมกับรูปแบบลักษณะความต้องการและพฤติกรรมในทุกพื้นที่ โดยสามารถให้บริการแก่ทุกคนโดยรวมทุกกลุ่ม และให้บริการรายบุคคลที่ยืดหยุ่น ทันสมัย ได้คุณภาพและมาตรฐาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการได้ในระยะยาว

1.2 ผู้อยู่ในวัยแรงงานทุกคน ทุกสถานะของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น ผู้มีสิทธิอยู่เดิม และผู้ยังไม่เคยมีสิทธิ ได้รับการคุ้มครอง และดูแลอย่างครอบคลุม ผ่าน สิทธิประโยชน์ซึ่งสามารถ ปรับให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ หรือสถานภาพ ทั้งการดูแลด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ การเงินและการออม

1.3 สำนักงานประกันสังคมมีระบบการบริหารจัดการ การจัดเก็บเงินสมทบ การจัดสรรสิทธิประโยชน์และการบริหารกองทุน อย่างสมดุล สมเหตุ สมผล สอดคล้องกับ สถานการณ์ และรองรับ การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างทันการณ์ พร้อมมีมาตรฐาน กลไกและ ระบบการควบคุม ตรวจสอบที่ ชัดเจน และเป็นรูปธรรมขอบเขตและกรอบการพัฒนา (Strategic approach)

2. พัฒนानวัตกรรมทำให้บริการและการเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีความต้องการเฉพาะ มุ่งเป้าหมายและขอบเขตของการดำเนินงาน ไปที่การพัฒนาการบริการ และสิทธิประโยชน์และ ประโยชน์ทดแทน สำหรับผู้ประกันตนที่ต้องการการดูแลโดยเฉพาะ ซึ่งมีความพิเศษ หรือแตกต่าง ไปจากการบริการหรือขอบเขตของสิทธิประโยชน์/ประโยชน์ทดแทนที่มีอยู่เดิม โดยเน้นไปยังกลุ่ม ผู้ประกันตนที่อ่อนแอ มีความต้องการที่แตกต่าง และแรงงานกลุ่มใหม่ ซึ่งหมายถึงผู้ทุพพลภาพ ผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง แรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ กลุ่มแรงงานรุ่นใหม่ที่กำลังเตรียมตัวเข้าสู่ ระบบแรงงาน รวมไปถึงกลุ่มแรงงานรูปแบบใหม่อื่นๆ ที่ยังไม่เคยได้รับการดูแล และการเข้าถึงการ บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อสร้างการดูแลและเข้าถึงแรงงานเหล่านี้ด้วยความใส่ใจ

2.1 ผู้ประกันตน หรือผู้รับบริการที่มีความต้องการเฉพาะ (พิเศษ) ไม่ว่าจะเป็น ผู้ทุพพลภาพ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง แรงงานต่างด้าว แรงงานไทยในต่างประเทศ ผู้ประกันตน ลูกจ้าง นายจ้าง หรือสถานประกอบการ ได้รับการบริการเชิงรุกที่เป็นมิตร โดยขยายขอบเขตของการ บริการให้มีความหลากหลาย และเข้าถึงทุกคนที่มีความต้องการเฉพาะ เพื่อแสดงถึงความห่วงใย และใส่ใจ ภายใต้การบริการของสำนักงานประกันสังคม และเครือข่ายความร่วมมือของพันธมิตรที่ เกี่ยวข้องในทุกด้าน ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการประกันสังคม หรือบริการรูปแบบใหม่ที่ สอดรับ และเหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกันตนที่มีความต้องการเฉพาะที่ดีขึ้นกว่าในปัจจุบัน

2.2 ผู้ประกันตน หรือผู้รับบริการที่มีความต้องการเฉพาะ ได้รับการใส่ใจในรูปแบบ ใหม่ ผ่านการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมหรือความต้องการของวัยแรงงานแต่ละกลุ่มอย่างเข้าใจ และมีการ พัฒนารูปแบบการบริการ หรือสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม ให้ตอบสนองความ ต้องการของกลุ่มแรงงานเหล่านี้อย่างมีหลักการสมเหตุสมผล และทันการณ์สอดคล้องกับการ ประกันสังคมระดับสากล

2.3 ประชากรในกลุ่มก่อนเข้าวัยทำงาน ได้รับความรู้ และการเตรียมพร้อม เพื่อเข้าสู่ สถานภาพการทำงานที่เข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของการประกันสังคม พร้อมเป็น ส่วนหนึ่งของการประกันสังคมอย่างวางใจ

3. ออกแบบและพัฒนาบริการพร้อมกับสิทธิประโยชน์เพื่อเตรียมความพร้อมและยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ มุ่งเป้าหมายและขอบเขตของการดำเนินงานไปที่การขยาย และพัฒนาการบริการและสิทธิประโยชน์ สำหรับผู้ประกันตนสูงอายุเพิ่มขึ้น เนื่องจากแนวทางการพัฒนาตามแผนปฏิบัตินโยบายการในครั้งนี้ ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ประกันตนสูงอายุ จากแนวโน้มการที่สังคมไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินการสำหรับกลุ่ม ผู้สูงอายุโดยตรง และการดำเนินการสำหรับเตรียมพร้อมรองรับกลุ่มผู้ประกันตนในช่วงของการ ทำงานในปัจจุบัน ให้สามารถเข้าสู่ช่วงวัยเกษียณได้อย่างมั่นคง ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และความ เป็นอยู่

3.1 ผู้ประกันตนได้มีการเตรียมพร้อมในการเข้าสู่วัยเกษียณอายุได้อย่างมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดูแลสุขภาพและการวางแผนการเงิน ที่ทำให้ผู้ประกันตนสามารถใช้ชีวิต ในช่วงหลังเกษียณอายุได้อย่างมั่นใจ โดยมีสำนักงานประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งในการติดตาม ดูแล ร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 ผู้ประกันตนที่ก้าวสู่วัยเกษียณ ได้รับการเอาใจใส่ ด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ และ การออมอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในสถานะของการทำงาน หรือไม่ทำงานแล้วก็ตาม โดยสำนักงาน ประกันสังคมจะสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรในการให้บริการ ตลอดจนพัฒนาสิทธิ ประโยชน์รูปแบบใหม่ที่รองรับ และเหมาะสมกับผู้สูงอายุตลอดช่วงชีวิต

3.3 การบริหารสิทธิประโยชน์ และการบริหารจัดการกองทุน สำหรับวัยเกษียณอายุ ได้รับการเตรียมพร้อมโดยการออกแบบและพัฒนาสิทธิประโยชน์อย่างสมเหตุ สมผล สอดคล้อง กับการบริการ บริบท การเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการแพทย์ และรูปแบบการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุในอนาคต ควบคู่ไปกับการวางแผน และบริหารกองทุนให้มีความมั่นคง และมีเสถียรภาพ เพื่อส่งผลให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของระบบ ประกันสังคม ต่อไปในระยะยาว

4. เชื่อมโยงสังคมแรงงาน ด้วยเครือข่ายดิจิทัล และเครือข่ายการสื่อสารเพื่อสร้าง การเข้าถึงและให้บริการเชิงรุกแก่ทุกคน ซึ่งแผนปฏิบัตินโยบายการนี้ได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ใน 2 ประเด็นหลัก คือ 1) การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) การพัฒนาด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4.1 ผู้รับบริการจากสำนักงานประกันสังคมทุกคน และทุกกลุ่มได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนในทุกช่องทาง จากการพัฒนาระบบเครือข่ายดิจิทัลที่ล้ำสมัยเชื่อมโยงกับทุกช่องทาง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความผูกพัน และปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

4.2 ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสาร อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงกับความสนใจ และความจำเป็น ผ่านรูปแบบช่องทาง และวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย และสร้างสรรค์ สามารถกระตุ้นการรับรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักรู้อย่างต่อเนื่อง แก่สาธารณชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบประกันสังคมทุกภาคส่วน โดยทำให้ทุกคนเห็นความสำคัญ เข้าใจ และเชื่อใจ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานประกันสังคมได้ในระยะยาว

4.3 หน่วยงานเครือข่ายการให้บริการ ทั้งสถานพยาบาล ธนาคาร และหน่วยงานร่วมบริการอื่นๆ สามารถติดต่อ เชื่อมโยงการทำงานกับสำนักงานประกันสังคมได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว และแม่นยำ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

4.4 การเชื่อมโยงภายในสำนักงานประกันสังคมผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร มีความทันสมัย สนับสนุนทำงานภายในองค์กรอย่างครอบคลุม เป็นส่วนหนึ่งของระบบการสนับสนุนงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันกับการสื่อสารภายในองค์กร มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความร่วมมือ เพื่อส่งเสริม และเพิ่มเติมการบริการให้แก่ทุกคนในระบบประกันสังคมได้อย่างเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกัน

5. ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บริการได้เต็มศักยภาพ ซึ่งแผนปฏิรูปราชการนี้ ได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงานใน 3 ประเด็นหลัก คือ

5.1 สำนักงานประกันสังคม มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบระบบการบริหารจัดการจากเดิมไปสู่การระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง ที่มีความทันสมัย คล่องตัว โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล

5.2 บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม มีความสามารถและความเชี่ยวชาญที่รอบด้าน มีความแม่นยำ สร้างสรรค์ มองการณ์ไกล พร้อมปรับตัว รับมือกับความเปลี่ยนแปลง และมีจิตสำนึกบริการอย่างใส่ใจ ที่เป็นหัวใจหลักของงานประกันสังคม สามารถถ่ายทอดและสะท้อนถึงภาพลักษณ์องค์กรที่ชัดเจน

5.3 สำนักงานประกันสังคม มีกฎหมาย กฎระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ล้ำสมัยรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทาย ในการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมทุก

รูปแบบในอนาคตจนเกิดการยอมรับทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล จนเป็นต้นแบบองค์กรแห่งความภาคภูมิใจของประเทศ ได้อย่างยั่งยืน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารโดยความหมายแล้วคือ การนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ ของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยมีสื่อ นำไป (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554, หน้า 118)

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2553, หน้า 211) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร เป็นกระบวนการสื่อข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บริหารและระหว่างพนักงาน การ สื่อสารเกี่ยวข้องกับข่าวสารของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนที่ต้องการสื่อเพื่อให้ทุกคนเข้าใจในข่าวสารนั้น

เบลช์ และเบลช์ (Belch & Belch, 2004, p.139) ยังให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น หรือ ร่วมกันทำความเข้าใจของข้อมูลระหว่างกันนั่นเอง

ทฤษฎีการสื่อสาร

การสื่อสารแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) เป็นการสื่อสารที่จะต้องมีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนด กฎเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจน ทั้งที่มีลายลักษณ์อักษรและไม่มีลายลักษณ์อักษร เป็นการสื่อสารที่ ต้องคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ร็อบบิน และจังก์ (Robbins & Judge, 2017, p.90) ได้แบ่งการสื่อสารของ องค์กรออกเป็น การสื่อสารที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ (Formal and informal communication) และสรุปว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารตามสายการบังคับบัญชาเกี่ยวข้องกับหน้าที่การทำงาน

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่าง บุคคลต่อบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม ที่ไม่ต้องคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ สถานะตำแหน่งที่มีในองค์กร เวลาและ สถานที่ รวมไปถึงรูปแบบของการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน หรือแม้แต่การสื่อสารข้ามสายงาน (วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 137) และพิบูลทิปะปาล (2555, หน้า 205) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นการสื่อสารที่ใช้โครงสร้างขององค์กร วิถีปฏิบัติ รวมถึงรูปแบบการทำงานขององค์กร ส่วนการติดต่อแบบไม่เป็นทางการเป็น การสื่อสารโดยอาศัยความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว ไม่มีแบบแผนที่ชัดเจน

แบบจำลองการสื่อสารของแชนนอน และวีเวอร์ (Shannon & Weaver)

แชนนอน และวีเวอร์ (Shannon & Weaver, 1949, p.53) ได้สร้างแบบจำลองเชิงเทคนิค (Technical model) ที่มีลักษณะเป็นเส้นตรง โดยเน้นการถ่ายทอดสารที่เที่ยงตรง ในสถานการณ์การสื่อสารต่าง ๆ ประกอบด้วยแหล่งข้อมูลข่าวสาร (Information source) สาร (Message) เครื่องส่งหรือตัวถ่ายทอด (Transmitter) ซึ่งเครื่องส่งจะผลิตสัญญาณ (Signal) และส่งไปยังผู้รับสาร (Receiver) และจุดหมายปลายทาง (Destination) ในกระบวนการสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวน (Noise) ที่ส่งผลกระทบต่อ การรับสาร กระบวนการสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อแหล่งสารทำหน้าที่สร้างสาร ตัวถ่ายทอดจะเปลี่ยนสาร เป็นสัญญาณเพื่อส่งไปยังผู้รับสาร ผู้รับสารจะทำหน้าที่เหมือนตัวถ่ายทอดโดยการย้อนสร้างสารอีกครั้งหนึ่งจากสัญญาณที่ได้รับมา สารที่ได้รับก็จะไปถึงจุดหมายปลายทาง อย่างไรก็ตามสัญญาณ อาจจะถูกรบกวนไปเมื่อมีสิ่งรบกวน เช่น เมื่อมีสัญญาณจำนวนมากที่ถูกส่งเข้ามาในทางติดต่อทางเดียวกันในเวลาเดียวกัน ทำให้สัญญาณที่ถ่ายทอดไปจากแหล่งสารกับสัญญาณที่ผู้รับสารได้รับ มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ส่งสาร และผู้รับสารตีความสาร และได้รับความหมายแตกต่างกัน เป็นเหตุให้การสื่อสารล้มเหลว (Communication breakdown) ในสถานการณ์จริง สิ่งรบกวน ที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ สิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น เสียงรบกวนในสภาพแวดล้อม ที่ดังมาก สัญญาณโทรศัพท์ที่ไม่ดีทำให้ผู้รับสารได้ยินไม่ชัดเจน ไมโครโฟนหรือเครื่องเสียงขัดข้อง และสิ่งรบกวนทางด้านจิตใจ เช่น อารมณ์ขุ่นมัว ความตึงเครียด ความวิตกกังวล ที่ทำให้ขาดสมาธิ ในการรับและตีความสารจากผู้ส่งสาร แบบจำลองของแชนนอน และวีเวอร์เป็นแบบจำลองเชิงการถ่ายทอดข่าวสาร (Transmission model) ที่ไม่มีองค์ประกอบ ปฏิกริยาตอบกลับ

แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (Berlo)

เบอร์โล (Berlo, 1960, p.12) ได้พัฒนาแบบจำลองตามแนวคิดเชิงกระบวนการ (Process model) ที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แหล่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) องค์ประกอบทั้ง 4 มีปฏิสัมพันธ์กันในกระบวนการสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทักษะทางการสื่อสาร ทักษะคิด และความรู้ในเรื่อง ที่สื่อสาร และระบบสังคมและวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อวิธีและเนื้อหาการสื่อสาร ตลอดจนการตีความหมายของสาร สารที่ถูกถ่ายทอด ประกอบด้วย เนื้อหาสาร องค์ประกอบสาร การจัดเรียงสาร โครงสร้าง และรหัส ส่วนช่องทางในการสื่อสารประกอบด้วย ประสาทสัมผัสทั้งห้า อันได้แก่ การได้ยิน การเห็น การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส บางช่องทางอาศัยการได้ยิน เช่น วิทยุ บางช่องทางใช้การเห็น เช่น หนังสือพิมพ์ และบางช่องทางสามารถสร้างการรับรู้ สารได้มากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โทรทัศน์ใช้การเห็น และการได้ยิน ส่วนสื่อกิจกรรม เช่น การสาธิตอุปกรณ์ความปลอดภัย พนักงานสามารถรับรู้ ได้ทั้งการเห็น การได้ยิน การสัมผัสอุปกรณ์ เบอร์โลเน้นว่าการ

สื่อสารเป็นกระบวนการเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ โดยปราศจากจุดเริ่มต้น จุดสิ้นสุด หรือลำดับเหตุการณ์ที่แน่นอน ทุกองค์ประกอบมีผลกระทบต่อกัน เช่น ถ้าผู้ส่งสาร ขาดความรู้ในเรื่องที่สื่อสาร ย่อมมีผลกระทบทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดสารให้เป็นที่เข้าใจของผู้รับสารได้ หรือหากสื่อในกระบวนการสื่อสารขาดประสิทธิภาพหรือไม่เหมาะสมกับลักษณะเนื้อหา ก็ย่อมทำให้ผู้รับสารไม่เข้าใจสารได้ชัดเจน อีกทั้งผู้ส่งสารอาจถูกประเมินว่าขาดประสบการณ์ และความรู้ในการสื่อสารได้ อย่างไรก็ตาม แบบจำลองของเบอร์โลไม่ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสาร และผู้รับสารมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร หรือปฏิกิริยาตอบกลับได้เกิดขึ้นอย่างไรในกระบวนการสื่อสาร (ณัฐชดา วิจิตรจามรี, 2560, หน้า 25 - 30)

องค์ประกอบและกระบวนการติดต่อสื่อสาร

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556, หน้า 45) ได้กล่าวไว้ว่า ก่อนที่การสื่อสารจะเกิดขึ้นจะต้องมีการถ่ายทอดวัตถุประสงค์ระหว่างผู้ส่ง และผู้รับข่าวสารข้อมูล ข้อความ (Message) เกิดขึ้นจากการถ่ายทอดความคิดให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ (Encodes) จากนั้นข้อความจะส่งผ่านสื่อ หรือช่องทางการสื่อสารไปสู่ผู้รับสาร แล้วผู้รับสารจะแปลหรือตีความภาษาข้อความเป็นความคิด (Decodes) มีส่วนประกอบสำคัญ 4 ส่วน คือ ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อความหรือสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)

ศุภัญญา นูรณเดชาชัย และคณะ (2557, หน้า 26 - 27) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบและอธิบายความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง แหล่งกำเนิดสาร อาจเป็นบุคคล องค์การ สถาบันหรือคณะบุคคลที่เป็นผู้กำหนดสาระ ความรู้ ความคิดที่จะส่งไปยังผู้รับสาร ดังนั้นการสื่อสารจะบรรลุจุดประสงค์หรือไม่เพียงใดจึงขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร และสารที่ส่งเป็นสำคัญ

สาร หมายถึง เรื่องราว ความรู้ ความคิดต่าง ๆ ที่ผู้ส่งประสงค์จะให้ไปถึงผู้รับ โดยมีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จ ของ การสื่อสาร 3 ประการ คือ 1) เนื้อหาของสาร 2) สัญลักษณ์หรือรหัสของสาร และ 3) การเลือกและจัดลำดับข่าวสาร

2. ตัวเข้ารหัสสาร สารที่จะส่งไปยังผู้รับนั้นปกติเป็นความรู้ความคิดที่ไม่อาจจะส่งออกไปได้โดยตรง จำเป็นต้องทำให้สารนั้นอยู่ในลักษณะที่จะส่งได้ เช่น ทำให้เป็นคำพูด สัญลักษณ์ ภาษา ท่าทาง หรือรหัสอื่น ๆ การสื่อสารโดยทั่วไปผู้ส่งสาร เช่น เป็นคำพูดหรืออาจจะใช้เครื่องมือสื่อสาร ต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วย เช่น โทรศัพท์

3. ช่องทางการสื่อสาร ข่าวสารจากผู้ส่งจะถูกถ่ายทอดโดยอาศัยสื่อหรือตัวกลาง (Media) ซึ่งอาจเป็นสื่ออย่างง่าย เช่น การพบปะพูดคุยกันตัวต่อตัว การเขียน การแสดงกิริยาท่าทาง ไปจนถึงการใช้สื่อที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ภาพยนตร์ ฯลฯ

4. การแปลรหัสสาร คือ การแปลความหมายของรหัสสัญญาณที่ส่งมายังผู้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ หากผู้ส่งใช้รหัสสัญญาณที่ผู้รับสามารถแปลความหมายได้เองโดยตรง เช่น ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ การสื่อสารก็จะง่ายขึ้นแต่หากผู้ส่งใช้รหัสสัญญาณที่ผู้รับไม่อาจเข้าใจได้ เช่น ใช้ภาษาที่ผู้รับฟังไม่เข้าใจ การสื่อสารก็จะเพิ่มความยุ่งยากซับซ้อนยิ่งขึ้นซึ่งย่อมจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

5. ผู้รับ เป็นจุดหมายปลายทางของการสื่อสารซึ่งจะต้องมีการรับรู้ เข้าใจหรือแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้ส่งสารต้องการ หากไม่เป็นไปตามนั้นก็ถือว่าการสื่อสารนั้นล้มเหลว ผู้รับสารจะต้องมีทักษะการสื่อสารดีเช่นเดียวกับผู้ส่งสารจึงจะช่วยให้การสื่อสารบรรลุผลสมบูรณ์

6. ปฏิกริยาของผู้รับสาร และการตอบสนอง เมื่อผู้รับได้รับสาร และแปลความหมายจนเป็นที่เข้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วผู้รับย่อมจะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย เช่น เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย คล้อยตามหรือต่อต้าน ซึ่งการตอบสนองของผู้รับอาจผิดไปจากผู้ส่งต้องการก็ได้ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับหากได้มีการย้อนกลับไปยังผู้ส่งสารให้รับรู้จะช่วยให้เกิดการปรับการสื่อสารให้ได้ผลดียิ่งขึ้น กรณีเช่นนี้เรียกว่า การสื่อสารแบบสองทาง การตอบสนองของผู้รับสารกลับไปยังผู้ส่งสารย่อมจะต้องเกิดกระบวนการสื่อสาร เริ่มต้นขึ้นอีกครั้งหนึ่งโดยผู้รับจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และผู้ส่งสารในตอนแรกจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสารแทนซึ่งจะต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารเช่นเดียวกับการสื่อสารในขั้นตอนแรก การสื่อสารแบบ 2 ทางผู้สื่อสารจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งสารพร้อม ๆ กัน

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ร็อบบิน และจังก์ (Robbin & Judge, 2017, p.90) อธิบายว่าโดยทั่วไปผู้ส่งสารอาจใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารในหลายช่องทางซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร แบ่งออกเป็นดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารโดยการพูด (Oral communication) เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ทันที โดยการตอบสนองด้วยวาจา การพูดแบบเห็นหน้ากันเป็นการสื่อสารพื้นฐาน ยังคงเป็นวิธีที่จะได้ข้อมูลที่รวดเร็ว ผู้ส่งสารสามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลได้

2. การสื่อสารโดยการเขียน (Written communication) เป็นการสื่อสารด้วยอักษร การเขียนที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถบวกกับประสบการณ์ของผู้เขียน เพื่อถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้รับสารได้เข้าใจถึงความต้องการ

3. การสื่อสารโดยการแสดงออกทางด้านร่างกาย (Nonverbal communication) เป็นการสื่อสารที่ไม่ได้ใช้คำพูดหรือการเขียน เช่น ภาษาทางร่างกาย กิริยาท่าทาง สีหน้า สายตา การเคลื่อนไหว

น้ำเสียง การแต่งกาย การแสดงสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อสื่อความหมายให้ผู้รับข่าวสารได้รับรู้และเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้ส่ง

การประชาสัมพันธ์

ความหมายการประชาสัมพันธ์

ราชบัณฑิตยสถาน (2554, หน้า 703) ให้ความหมาย ของการประชาสัมพันธ์ว่าเป็นการ ติดต่อสื่อสาร เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2558, หน้า 96) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การ ติดต่อสื่อสารที่จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์การกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเป็นลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน สหพันธ์แรงงาน กลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม รัฐบาล ประชาชนในท้องถิ่น หรือกลุ่มอื่น ๆ ในสังคม

ธีรฤติ นวรัตน์ ณ อุทยาน (2557, หน้า 127) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง แผนงาน และความพยายามที่จะกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และความเข้าใจอันดี ระหว่างองค์การและสาธารณชน

นิศา ชัชกุล (2557, หน้า 390) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การวางแผน โดย องค์การหนึ่ง ๆ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การให้เกิดกับคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เป็นการ ติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดแก่องค์การกับกลุ่มต่าง ๆ

คัทลิป เซ็นเตอร์ และบรูม (Cutlip Center & Broom, 1985, p.57) ได้ให้คำจำกัดความ ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์และ ธำรงรักษาความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันและประชาชนที่อาจก่อให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวแก่ สถาบันนั้น

กรูนิค และฮันท์ (Grunig & Hunt, 1984, p.6) ให้คำนิยามของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

โบวี และคณะ (Bovee, et. al., 1995, p.524) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นความพยายาม ที่มีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อสร้างอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชน โดยอาศัยหลักการที่ดี และการกระทำอย่างมีความรับผิดชอบ ด้วยวิธีการสื่อสารสองทางในอันที่จะสร้างความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มที่เป็นลูกค้าและไม่ใช่ ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป พนักงานในองค์กร ผู้ถือหุ้น และหน่วยราชการ หรืออาจ หมายถึง ความพยายามที่มีการวางแผนโดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การให้เกิดกับ กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การให้ข่าวจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เริ่มตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ ในการช่วยให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายของธุรกิจได้ ไม่ใช่เฉพาะในการเผยแพร่ข่าวสาร (Publicity) หรือใช้ในการเปิดตัวสินค้า และบริการใหม่ (Marketing PR) ตามที่คนส่วนใหญ่เข้าใจว่า PR คือ หนึ่งใน 4P's เท่านั้น องค์กรที่มีความก้าวหน้าด้านการบริหารและการจัดการล้วนแล้วแต่มีความเข้าใจในบทบาทของการประชาสัมพันธ์ และได้นำความเชี่ยวชาญตรงนั้นมาใช้ในการล็อบบี้ (Lobbying) การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานรัฐบาล การสื่อสาร การควบรวมกิจการ (Merger & acquisition) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้น การสื่อสารภายในองค์กร การเปลี่ยนภาพลักษณ์ (CI) ขององค์กร การนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ หรือนำออกจากตลาด (IPO และ Delisting) โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social & community relations) และอื่น ๆ อีกมาก นี่คือ เหตุผลที่ทำให้การประชาสัมพันธ์ เริ่มได้รับความนิยมขึ้นเรื่อย ๆ เพราะองค์กรต่าง ๆ เริ่มมีความเข้าใจมากขึ้นว่าการประชาสัมพันธ์นั้นไม่จำเป็นต้องหมายถึงการได้ลงข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์เสมอไป ดังนั้นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายนอกและภายใน หากมีการวางแผนงาน และการสื่อสารที่ดี สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร การเตรียมการ และดำเนินการด้านการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีกลยุทธ์ และมีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการดำเนินงานขององค์กร

งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนหรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายได้รับทราบถึงข่าวสาร โครงการกิจกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็วทั่วถึง และมีประสิทธิภาพด้วยช่องทางหรือวิธีการที่เหมาะสมในการส่งสาร (Message) ที่ใช้ในปัจจุบันโดยที่ผู้รับสาร (Receiver) สามารถเลือกรับสารได้ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล เช่น วิทยุโทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณาและสื่อออนไลน์ (สื่อทางอินเทอร์เน็ต) ต่างๆ เป็นต้น กล่าวคือ การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนทัศน์ (Paradigm) และกระบวนการ (Process) ที่ต้องอาศัยความรู้และการมีจิตสำนึกในด้านการรับผิดชอบต่อสังคมที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อเชื่อมโยงสร้างสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างองค์กร สถาบันให้กับกลุ่มประชาชนต่าง ๆ อย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จึงจำเป็นต้องศึกษากระบวนการสื่อสารให้มีความรู้ดีเสียก่อนจึงดำเนินการ ผู้ส่งสาร (Source) ต้องมีความรู้ข้อมูลข่าวสาร การจัดการควบคุมสถานการณ์ในการสื่อสารต่าง ๆ ความรู้ในเรื่องของสาร (Message) จะต้องมีความถูกต้องทั้งความหมาย และสัญลักษณ์มีการจัดเรียง มีเนื้อหา และการเรียงลำดับอย่างถูกต้องและเหมาะสม ช่องทางในการส่งสาร (Channel) หรือพาหนะที่นำหรือพาสารไปยังผู้รับที่เหมาะสม แต่ละกลุ่มบุคคลผู้รับสาร (Receiver) ได้แก่ ผู้ชม ผู้ฟัง ผู้ออกรหัส ที่มีความแตกต่างกันในการตีความ และการทำความเข้าใจต่อสาร และ

สุดท้ายของกระบวนการ คือ ผลที่เกิดจากการส่งสารหาผู้ใช้กระบวนการสื่อที่ถูกต้องเหมาะสมแล้ว ผลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ที่ดีย่อมสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (อรุณรัตน์ ชินวรรณ, 2553, หน้า 22 - 25)

นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ยังเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญมาก ดังจะเห็นได้จาก คอทเลอร์ (Kotler) ศาสตราจารย์ด้านการตลาดแห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทเวสเทิร์น (Northwestern University) ได้เพิ่มการให้ P ตัวที่ 5 ซึ่งหมายถึง ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relation) จากทฤษฎี 4Ps เดิม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำการตลาดทุกประเภท (ณัฐรุดา วิจิตรจามรี, 2560, หน้า 21 - 22) ดังนั้นการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการตลาด ดังนี้

1. พัฒนากลุ่มเป้าหมายใหม่ทางการตลาด
2. สนับสนุนหรือรับรองสินค้าและบริการผ่านบุคคลที่ 3 (Third-party endorsement)

องค์กรสามารถใช้บุคคลที่ 3 อาทิ สื่อมวลชน ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์กับสินค้าและบริการมาอธิบายหรือให้การรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งสร้างความน่าเชื่อถือได้มากกว่าการสื่อสารจากองค์กรหรือเจ้าของสินค้าเอง

3. ปูทางการขายด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อหรือกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ก่อนภาพยนตร์จะเข้าฉายในโรงภาพยนตร์ อาจให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเบื้องหลังการถ่ายทำ แรงบันดาลใจของผู้สร้างภาพยนตร์ ตลอดจนบทวิจารณ์ภาพยนตร์ทางสื่อมวลชน

4. ขยายผลเพิ่มเติมจากการโฆษณา นอกจากจะใช้การโฆษณาที่สร้างการรับรู้สินค้าได้แล้ว อาจมีข่าว บทความ หรือกิจกรรมอื่นที่ช่วยให้ผู้บริโภครู้จัก และเชื่อถือสินค้ามากขึ้น

5. ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการในกรณีที่ต้องการมีงบประมาณทางการตลาดจำกัด

6. ช่วยเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการให้ข้อมูลได้มากขึ้นผ่านสื่อเฉพาะกิจ เช่น คู่มือ หนังสือ รวมถึงอินเทอร์เน็ต สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่สะดวกสำหรับผู้บริโภคในการค้นหาข้อมูล การประชาสัมพันธ์มีบทบาทสนับสนุนการตลาดได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มการรับรู้ ความเข้าใจ และความไว้วางใจในสินค้าและบริการ รวมถึงการสร้างการยอมรับ

สื่อประชาสัมพันธ์

สื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง ช่องทางการสื่อสารที่จะนำข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย และเป็นเครื่องมือ ที่ใช้ในการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่จะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร การดำเนินการวางแผนในการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการประชาสัมพันธ์ ต้องจัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ด้วยการตั้ง

วัตถุประสงค์ให้แน่ชัดว่าต้องการสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายใด ข้อความที่ต้องการสื่อออกไปคืออะไร กลยุทธ์/ยุทธวิธีในการใช้สื่อเป็นอย่างไร มีข้อจำกัดด้านงบประมาณหรือไม่ ทั้งนี้ การเลือกสื่อต้องพิจารณาเลือกสื่อที่เหมาะสมและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด อีกทั้งควรเป็นสื่อที่ควบคุมได้ เพื่อให้ได้ข้อความที่เราต้องการสื่อออกไปมีความถูกต้องและครบถ้วน โดยประเภทของสื่อประชาสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (พรพิทักษ์ แม้นศิริ, 2560, หน้า 8)

1. สื่อที่ควบคุมได้ เช่น ใบปลิว (Leaflet) ใช้เพื่อแจ้งเรื่องราวให้ทราบ และชักชวนในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อแนะนำองค์กร และที่สำคัญจะต้องมีที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ขององค์กร เพื่อให้ผู้อ่านที่สนใจสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียด หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ เอกสารเผยแพร่ รายละเอียดสินค้า (Brochure) เป็นเอกสารที่มีความยาวพอสมควร ใส่รายละเอียดเป็นข้อความและภาพ เพื่ออธิบายคุณภาพของสินค้า โปสเตอร์ (Poster) ใช้เพื่อติดบอร์ดหรือฝาผนัง ใช้เพื่อชักชวนหรือรณรงค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ใช้ภาษาสั้น ๆ ง่าย ๆ ได้ใจความ รายงานประจำปี (Annual report) ใช้นำเสนอให้กับผู้ถือหุ้น สถาบันการเงิน คู่ค้า ลูกค้า แวดวงนักวิชาการ และสื่อมวลชนให้ได้รับรู้ผลการประกอบการของบริษัท หนังสืออธิบายรายละเอียดของบริษัท (Company profile) ใช้เผยแพร่เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา และรายละเอียดต่าง ๆ ที่แสดงสถานภาพของบริษัทในปัจจุบัน เป็นต้น

2. สื่อที่ควบคุมไม่ได้ ได้แก่ สื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ภาพยนตร์ เป็นต้น การประชาสัมพันธ์จะต้องมีการพัฒนาเทคนิคการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีให้เกิดขึ้นมากที่สุด อาทิเช่น ความต้องการที่จะเห็นองค์กรดังกล่าวมีภาพลักษณ์ หรือภาพพจน์ในทางบวก และทำให้องค์กรมีความเจริญงอกงาม หรือการคาดหวังต่อสินค้าและการบริการหลังการขายที่จะได้รับ ความต้องการผู้ช่วยแก้ปัญหา ความต้องการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นต้น

ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จะต้องมีการพัฒนาเทคนิคการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีให้เกิดขึ้นมากที่สุด โดยการประชาสัมพันธ์ที่ดีจึงควรเริ่ม ดังนี้ (จอห์น นพดล วตินสุนทร, 2558, เว็บไซต์)

1. องค์กรต้องมีการวางแผนการสื่อสาร เพื่อสร้างให้บุคคลภายนอกได้รู้จักองค์กรมากขึ้น พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้คนในองค์กรมีจิตสำนึกเดียวกัน เพื่อสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์ในภาพรวมขององค์กรร่วมกัน ดังนั้นการวางแผนการสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ ที่ต้องการวิเคราะห์และการตัดสินใจ เพื่อกำหนดวิธีการและแนวทางปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อให้การสื่อสารดำเนินไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายตามที่

กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้แนวทางการปฏิบัติงานแก่บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกัน อันเป็นผลดีต่อส่วนรวม อีกทั้งยังช่วยให้มีการกำหนดขอบข่ายของงานและภารกิจรับผิดชอบในงานด้านการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการวางแผนการสื่อสารจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน สถานการณ์ของโอกาส ปัญหาที่เป็นอุปสรรค เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์สำหรับสถานการณ์ดังกล่าว

2. องค์กรต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเลือกใช้เทคโนโลยีสื่อใหม่ (News media) ได้อย่างเหมาะสมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้เทคโนโลยี (Technology literacy) ทั้งในระดับการอ่านออกเขียนได้ และการรู้เท่าทันทางเทคโนโลยี โดยการรู้เพื่อให้เท่าทันสื่อ และเพื่อเท่าทันข่าวสาร มีความจำเป็นอย่างยิ่งในฐานะปัจจัยของอำนาจในยุคสังคมที่ต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นฐาน (Knowledge – based society) ดังนั้นการปรับตัว รับมือ และใช้เป็นเครื่องมือในงานประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องมีความรู้ทางเทคโนโลยี (Technology literacy) ในที่นี้หมายถึง การมีพื้นฐานความรู้ทางเทคโนโลยีที่สามารถนำเอาความรู้นั้นมาใช้งานประชาสัมพันธ์ได้ และยังสามารถพัฒนา และเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์ได้ในหลายระดับ

3. องค์กรต้องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านแนวคิดการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน (Integrated marketing communication) คือ การประชาสัมพันธ์ที่ใช้กลยุทธ์ทุกอย่าง เพื่อผลด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งรวมไปถึงการใช้เครื่องมือทางการตลาดซึ่งการประชาสัมพันธ์จะต้องให้ความสำคัญกับผลที่ได้รับด้านการตลาดไม่ว่าจะเป็นภาพพจน์ขององค์กร ได้แก่ ตราเครื่องหมาย สัญลักษณ์ (Brand image) ตัวสินค้าและการให้บริการ (Product and service image) ภาพรวมขององค์กรรวมทุกด้านภายในองค์กร (Corporate image) และภาพพจน์ของสถาบันหน่วยงานประเภทนั้น ๆ (Institutional image) ซึ่งจะเป็นหนทางให้องค์กรอยู่รอด และสร้างคุณค่าให้งานประชาสัมพันธ์ได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการใช้การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน (IMC) ในงานประชาสัมพันธ์ คือ กลยุทธ์การประสานความพยายามทางการตลาดขององค์กรในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เครื่องมือให้เหมาะสม สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้ข่าวสารสร้างภาพพจน์ และมุ่งใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งองค์กรในทิศทางเดียวกัน (One voice)

4. องค์กรต้องมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อบ่งบอกถึงการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างหนึ่งโดยทั่วไปแล้วองค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินการด้าน CSR อย่างจริงจังจะพยายามทำตัวเป็นพลเมืองที่ดี (Good corporate citizen) โดยการเข้าไปให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญหรือสนใจ ซึ่งการเข้าไปร่วมแก้ไขปัญหาในลักษณะนี้ไม่ได้เป็นเพียงการจ่ายเงินหรือให้เงินสนับสนุนเป็นครั้งคราว แล้วจบไป แต่มีการกำหนดเป้าหมาย

ของปัญหาและการแก้ไขที่ชัดเจน มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และอาจเข้าไปร่วมดำเนินการด้วย และการดำเนินการด้าน CSR ที่ได้ผลจะให้ความสนใจไปที่การริเริ่มบุกเบิกนวัตกรรมเชิงสังคมหรือสิ่งประดิษฐ์บางอย่างที่มีประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและสังคม และช่วยสร้างความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรไปได้ในขณะเดียวกันเป็นการริเริ่มใหม่ ๆ ที่ทำให้องค์กรนั้นมีความแตกต่างจากคู่แข่งและให้ประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ในทางหนึ่ง การดำเนินการด้าน CSR ที่จะมีประโยชน์มากที่สุดได้นั้น องค์กรควรได้ทำการวิเคราะห์และประเมินทิศทางของการทำงานอย่างมีกลยุทธ์ โดยการทำการหรือการริเริ่มบุกเบิกนวัตกรรมเชิงสังคมหรือสิ่งประดิษฐ์บางอย่างที่มีประโยชน์ทั้งต่อสังคม และช่วยสร้างความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร ได้ในขณะเดียวกัน แทนการทำ CSR ในรูปแบบเดิม ๆ ที่ไม่ได้เชื่อมโยงงาน CSR กับกลยุทธ์และทิศทางขององค์กรอย่างแท้จริง

5. องค์กรต้องมีการประชาสัมพันธ์โดยอาศัยการบริหารจัดการความรู้ เพื่อสร้างแนวคิดและการประยุกต์ใช้เครื่องมือให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ทั้งในภาวะปกติและในภาวะวิกฤตให้กับทุกคนในองค์กร โดยเฉพาะผู้มีส่วนรับผิดชอบงานด้านประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องจัดทำ KM หรือการจัดการความรู้ (Knowledge management) ซึ่งเป็นกระบวนการเพื่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรโดยที่แต่ละหน่วยงานต่างใช้กระบวนการ KM เพื่อการถ่ายทอดองค์ความรู้ และสร้างแนวทางการทำงานที่ทำให้เกิดความต่อเนื่องร่วมมือร่วมใจ ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการองค์กรแห่งอนาคตที่สมบูรณ์แบบส่งผลต่องานประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สื่อในการประชาสัมพันธ์มีหลายสื่อ บุคคล นับว่าเป็นสื่อเรียกว่า สื่อบุคคล ในสังคมไทย สื่อบุคคลนับว่ามีความสำคัญมากต่อการโน้มน้าวทัศนคติของบุคคล ไปจนถึงขั้นการยอมรับความคิดใหม่ สื่อบุคคลที่สำคัญ คือ ผู้นำความคิดที่ทราบกันดีอยู่แล้ว ผู้นำความคิดมีโอกาสของการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น และสังคมภายนอกมากกว่าผู้อื่น เพราะฉะนั้นโอกาสที่จะรู้มาก เห็นมากและมีประสบการณ์ย่อมมีมากกว่า จึงเป็นโอกาสที่ผู้นำความคิดจะได้มีการถ่ายทอดความคิดใหม่พร้อม ๆ กับถ่ายทอด ทัศนคติของตัวเองต่อเรื่องราวนั้น อันมีผลต่อการเปลี่ยนแปลง และปฏิกิริยาสะท้อนกลับของผู้ฟังอื่น นอกจากสื่อบุคคลยังมีสื่อ มวลชนอื่น เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน นิตยสาร วารสารต่าง ๆ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และหน่วยเคลื่อนที่จากบรรดาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วางแผนการประชาสัมพันธ์จะต้องเข้าใจกลไกการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมตามโอกาสและช่วงเวลาที่จะเอื้ออำนวย ทั้งนี้เพื่อให้การ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากการเข้าใจการเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ แล้ว ในการเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายด้วยการเยี่ยมชม และเข้าถึงตัวบุคคลที่ต้องการจะติดต่อประชาสัมพันธ์ด้วย ก็เป็นวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ และนิยมกระทำกันมาก ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน เช่น นักการเมืองในช่วงของการหาเสียงเลือกตั้งจาก

ประชาชน นอกจากจะมีการกล่าวปราศรัยแล้วยังมีการออกหาเสียงโดยการเยี่ยมเยียนชาวบ้าน โดยแวะพูดคุยกับประชาชนถึงบ้านของชาวบ้านในละแวกที่ตัวเองต้องการหาเสียงสนับสนุน (บุญยง ธรรมสะอาด, ม.ป.ป., หน้า 55-56)

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ความหมายของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

พัชรกรณ สุวลัย (2553, หน้า 15) กล่าวว่า การที่มนุษย์จะยอมรับสิ่งนั้น ๆ ไปปฏิบัติ จะต้องเกิดจากการรับรู้ก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อรู้ว่าสิ่งนั้นเป็นเรื่องที่ตนเองสนใจก็มักจะติดตามตรวจสอบ หรือทดลองปฏิบัติ เมื่อผ่านการทดลองแล้วผลออกมาดีจนเป็นที่ยอมรับได้ จึงเกิดการยอมรับ และเริ่มปฏิบัติสืบเนื่องต่อไป แต่ทั้งนี้ ผู้ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลต้องสร้างความน่าเชื่อถือ และยอมรับ จึงจะก่อให้เกิดกระบวนการในการยอมรับและนำไปปฏิบัติได้

โมทส์ และชูแมเชอร์ (Moates & Schumacher, 2005, p.86) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive process) ที่สำคัญ และการรับรู้เป็นกระบวนการของการตัดสินใจในการแปลความหมายของสิ่งที่ประสาทสัมผัสได้รับนั้นคือ สิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น จะถูกรับรู้ เมื่อบุคคลสามารถให้ความหมายต่อสิ่งเร้านั้นได้

ชิฟฟ์แมน และคานุก (Schiffman & Kanuk, 2007, p.162) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Perception) เอาไว้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลจะคัดเลือก จัดระบบ และตีความจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมาเป็นความหมายหรือภาพรวม โดยบุคคลสองคนอาจจะเปิดรับข่าวสารจากสิ่งเร้าเดียวกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน แต่บุคคลแต่ละคน นั้นจะจดจำ คัดเลือก จัดระบบ และตีความสิ่งเร้านั้นต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนตัวของแต่ละคน เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การให้คุณค่าของแต่ละบุคคล ความคาดหวังของแต่ละบุคคล เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ คือ กระบวนการรับรู้ของบุคคล

กระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

ชิฟฟ์แมน และคานุก (Schiffman & Kanuk; อ้างถึงใน เมวดี ศรีสร้อย, 2554, หน้า 15) กล่าวว่า กระบวนการต่าง ๆ ของการรับรู้เป็นกระบวนการเฉพาะของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ องค์ประกอบของการรับรู้

องค์ประกอบของการรับรู้มีทั้งหมด 3 ส่วน คือ การเลือก (Selection) การรวบรวมข้อมูล (Organization) และการตีความหมาย (Interpretation) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเลือก (Selection) เนื่องจากว่าเราอยู่ท่ามกลางสิ่งเร้ามากมาย ในขณะที่ขณะหนึ่ง เราไม่ได้รับรู้ไปหมดทุกอย่าง แต่เราเลือกรับรู้สิ่งเร้าบางอย่าง ผู้บริโภคเปิดรับต่อสิ่งเร้าทางการตลาด และให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้น โดยเลือกรับตามความต้องการ และเลือกรับสิ่งเร้าที่ตรง

กับทัศนคติของตนเอง เช่น ผู้บริโภคที่กำลังตัดสินใจเลือกโทรศัพท์มือถือจะให้ความสนใจในโฆษณาโทรศัพท์มือถือมากกว่า ผู้บริโภคกลุ่มอื่น เป็นต้น ในการเลือกหรือเปิดรับข่าวสารนั้น ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 การเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure) บุคคลมีโอกาที่จะรับสารจากแหล่งสาร หรือผู้ส่งสารต่าง ๆ จำนวนมากมาย แต่เนื่องจาก ข้อจำกัดเรื่องของเวลา ความสามารถในการเปิดรับรวมไปถึงความพอใจ ไม่พอใจต่อผู้ส่งสาร จึงส่งผลให้บุคคลมักเลือกรับสารจากผู้ส่งสารที่พอใจ และจะแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนทัศนคติเดิมที่ตนมีอยู่ การเปิดรับข่าวสารนี้จะเกิดขึ้น หรือไม่เนื่องมาจากตัวผู้บริโภค ตลอดจนถึงความเกี่ยวข้องกับตัวกระตุ้นนั้น ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลต่อระดับความสนใจในตัวข่าวสารของผู้บริโภค หากผู้บริโภคไม่มีความสนใจในสิ่งเร้านั้น ๆ ย่อมเสี่ยงที่จะเปิดรับ

1.2 การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) เนื่องจากข้อจำกัดของสมองในการรับข้อมูล บุคคลต้องเลือกที่จะให้ความสนใจต่อสารเท่าที่สมองจะรับได้ ดังนั้น บุคคลมักเลือกรับสารที่ตนเองสนใจ และสอดคล้องกับทัศนคติเดิมของตน นักโฆษณาสามารถใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ มาเป็นตัวสร้างหรือช่วยเสริมความตั้งใจรับข้อมูลของผู้บริโภคได้เช่น ขนาดชิ้นงานโฆษณา ตำแหน่ง การลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ การใช้ภาพประกอบที่น่าสนใจ เป็นต้น

1.3 การเลือกรับรู้และการเลือกตีความ (Selective perception and interpretation) บุคคลจะเลือกรับรู้ และตีความหมายของสารที่ได้รับในลักษณะที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งมักบิดเบือนสารที่ได้รับให้สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อที่มีอยู่เดิม

1.4 การเลือกจดจำ (Selective retention) บุคคลจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารที่สอดคล้องหรือสนับสนุนทัศนคติของตนเองได้ดีกว่าเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดเดิม เพื่อนำไปเป็นประสบการณ์ที่สามารถนำไปใช้ในโอกาสต่อไป ข่าวสารที่เข้าถึงบุคคลแต่ละคนจากช่องทางต่าง ๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกว่าอยู่ตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจมีประโยชน์และเหมาะสม จะสามารถทำให้บุคคลต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะเปิดตัวเองให้สื่อสารตามความคิดเห็น และความสนใจของตน และหลีกเลี่ยงไม่สื่อสารในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นและความสนใจของตนได้

2. การรวบรวมข้อมูล (Organization) คือ การที่ผู้บริโภค รวบรวมข้อมูลจากแหล่งสารหลาย ๆ แห่ง เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่ตนสนใจได้ดีขึ้น หลักสำคัญในการรวบรวมข้อมูล คือ การผสมผสาน (Integration) หมายถึง การที่ผู้บริโภครับสิ่งเร้าจากหลาย ๆ แห่ง นำมารวมเป็นเรื่องเดียว โดยมีการกำหนดกรอบในการสร้างภาพรวม ซึ่งขั้นตอนนี้จะทำให้ได้ความหมายทั้งหมดของตัวกระตุ้น เป็นไปตามหลักจิตวิทยาเกสตัลท์ (Gestalt psychology) ที่ว่ามนุษย์เรารับรู้เป็นส่วนรวมมากกว่าที่จะรับรู้เป็นส่วนย่อย ๆ ส่วนรวมมีความสำคัญมากกว่าสิ่งย่อยที่จะมารวมกัน

3. การตีความหมาย (Interpretation) การตีความหมาย (Interpretation) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้บริโภคได้เลือก และรวบรวมสิ่งเร้า จากนั้นก็นำมาตีความหมายโดยใช้หลักการที่สำคัญ 2 อย่างด้วยกัน คือ

3.1 การแบ่งข้อมูลตามประเภท (Categorization) เป็นกระบวนการจัดแบ่งข้อมูลตามประเภทในแต่ละหมวดสินค้า ผู้บริโภคจัดการกับข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น เมื่อผู้บริโภคเห็นโฆษณาชิ้นหนึ่งของสินค้า A เขารู้แล้วว่าโฆษณาชิ้นนั้นกำลังจะบอกอะไรจึงไม่จำเป็นต้องให้ความสนใจมากนัก หรือช่วยในการจัดระเบียบข้อมูลใหม่ด้วย คือ เมื่อมีสินค้าใหม่เกิดขึ้นจะจัดสินค้านั้นให้อยู่ในชั้นของหมวดสินค้า (Product category) เดิมตามความคิดของเขา และใช้สินค้านั้นด้วยวิธีการเดียวกันกับที่ใช้สินค้าอื่น ๆ ในหมวดเดียวกัน

3.2 การตั้งข้อสรุปเอง (Inference) เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวกระตุ้นต่าง ๆ ในความคิดของผู้บริโภคเอง จะพิจารณาจากตราสินค้า ราคา ร้านค้า และบริษัท การตั้งข้อสรุปของผู้บริโภคนี้อาจมาจากประสบการณ์ในอดีต มาจากคำบอกเล่าของเพื่อน หรือจากโฆษณา เป็นต้น ในตอนสุดท้ายของกระบวนการรับรู้ขั้นนี้ คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ภายในตนเอง เช่น ประสบการณ์ค่านิยม ความต้องการ ฯลฯ เพื่อช่วยในการพัฒนาสิ่งเร้า โดยการผสมผสาน สิ่งเร้าภายนอกกับคุณสมบัติสิ่งเร้าภายใน ดังนั้นการแปลความจึงขึ้นอยู่กับอัตวิสัย (Subjective) ของผู้รับรู้ดังนั้นสิ่งเร้าอย่างเดียวกันเสนอต่อบุคคลต่างกัน บุคคลเหล่านั้นอาจแปลความหมายแตกต่างกัน

4. การเปิดรับข่าวสาร เมอร์ตัน ไรท์ และเวปเปิลส์ (Merton Wright & Waples; อ้างถึงใน เมวดี ศรีสร้อย, 2554, หน้า 18) เห็นว่าผู้รับข่าวสารจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อใดนั้น ย่อมเป็นไปตามบทบาทและสถานภาพในสังคมของผู้รับ และเหตุผลในการรับข่าวสารนั้น แมคคอมบส์ และเบ็คเกอร์ (McCombs & Becker; อ้างถึงใน เมวดี ศรีสร้อย, 2554, หน้า 18) ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการ คือ

4.1 เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและการสังเกตการณ์รอบตัว เพื่อที่จะได้รู้ว่าเกิดอะไรขึ้น เพื่อให้ทันเหตุการณ์ทันสมัย และเรียนรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรรู้

4.2 เพื่อต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติตัวให้ถูกต้อง และช่วยในการตัดสินใจในแต่ละวันเพื่อความอยู่รอด

4.3 เพื่อความบันเทิง เพื่อสร้างความรู้สึว่าได้ร่วมอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น

4.4 เพื่อความคิดเห็นและช่วยเสริมความคิดเห็นเดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือช่วยสนับสนุนในการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว

4.5 เพื่อนำเอาไปใช้ในการสนทนา

4.6 เพื่อความบันเทิง เพื่อความเพลิดเพลิน และผ่อนคลายอารมณ์

แคลปเปอร์ (Klapper, 1960, pp.19 - 25) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อ และข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจ และความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือเป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจ หรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective perception and interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้วก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าสนใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับ ความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งด้านกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกรู้สึกดี ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิม ให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร

บุหลัน กุลวิจิตร (2560, หน้า 2451 - 2452) จำแนกประเภทของสื่อไว้ดังนี้

1. สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง วัสดุเพื่อการเผยแพร่ความรู้ และประชาสัมพันธ์งานทางด้านส่งเสริมการประกันสังคมที่ถูกผลิตขึ้นด้วยเทคโนโลยีการพิมพ์ทุกรูปแบบ เช่น แผ่นพับ จดหมายเวียน ไปสเตอร์

2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สื่อที่ต้องอาศัยอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ไฟฟ้าในการใช้งาน แบ่งตามหลักการทำงานได้ ดังนี้

2.1 สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สื่อที่ใช้ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการทำงานประกอบด้วยสื่อหลักคือ เว็บไซต์ ได้แก่ เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (www.sso.go.th)

2.2 สื่อที่ถ่ายทอดผ่านเครื่องส่งสัญญาณ หมายถึง สื่อที่ไม่ได้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการทำงาน โดยจะใช้การถ่ายทอดสัญญาณภาพหรือ/และเสียง ประกอบด้วยวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ที่มีทั้งสัญญาณระบบ VHF UHF ถ่ายทอดผ่านดาวเทียมระบบ C band และ KU band และวิทยุกระจายเสียงชุมชน หรือวิทยุชุมชน

2.3 วัสดุบันทึก เช่น เทปบันทึกภาพ เทปเสียง ซีดี ดีวีดี แผ่นบลูเรย์ เป็นต้น

3. สื่อกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนเมื่อนำมาประยุกต์เพื่อการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ก็สามารถเป็นสื่อเพื่อส่งเสริมการประกันสังคมได้โดยลักษณะของกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อการส่งเสริมการประกันสังคม

3.1 สื่อกิจกรรมแบบอยู่กับที่มีหลายลักษณะ ได้แก่ วันสัปดาห์พิเศษ วันครบรอบปี และงานเฉลิมฉลอง งานรางวัลพิเศษ การเปิดหน่วยงานให้เข้าเยี่ยมชม การประกวดนิทรรศการ การประชุม งานด้านการสาธิตและการทดลอง มหรศพ

3.2 สื่อกิจกรรมแบบเคลื่อนที่ ได้แก่ ขบวนมหรศพหรือขบวนแห่ และการจัดนิทรรศการสัญจร หรือมหรศพสัญจร ในปัจจุบันพบว่าสื่อมีวิวัฒนาการแตกต่างไปจากเดิม สำหรับการแพร่ภาพโทรทัศน์ในปัจจุบัน เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้ระบุถึงวิธีการในการแพร่ภาพโทรทัศน์ไว้ว่าเทคโนโลยีแพร่ภาพโทรทัศน์ในปัจจุบันของไทย มีสื่อกลางหลักอยู่ 4 เทคโนโลยี คือ

3.2.1 โทรทัศน์ภาคพื้นดิน ประกอบด้วย ระบบอนาล็อก และระบบดิจิทัล

3.2.2 โทรทัศน์ผ่านสายเคเบิล หรือ เคเบิลทีวี

3.2.3 โทรทัศน์ผ่านดาวเทียม

3.2.4 โทรทัศน์ผ่านอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้การใช้โทรศัพท์มือถือเริ่มเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนในทุกระดับทุกสาขาอาชีพมากขึ้น และไม่เพียงแต่ใช้เพื่อพูดคุยเท่านั้น แต่ยังถูกพัฒนาให้เป็นสมาร์ทโฟนที่มีรูปแบบการใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้จัดทำโมบายแอปพลิเคชัน (Mobile application) SSO connect mobile เพื่อเป็นช่องทางการให้บริการด้านข้อมูลประกันสังคมแก่ผู้ประกันตนทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลด้านข้อมูลการนำส่งเงินสมทบ สถานะการเป็นผู้ประกันตน สถานะการเลือกสถานพยาบาล สิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรม เพื่อความสะดวกยิ่งขึ้น

ชเรมม์ (Schramm, 1973, pp.121 - 122) ยังได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคลดังนี้

1. ประสบการณ์ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหา เพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตนอย่างหนึ่งอย่างใด
3. ภูมิหลังที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีความสนใจแตกต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสาร
5. ความสามารถในการรับสาร ซึ่งเกี่ยวกับสภาพร่างกาย และจิตใจที่ทำให้พฤติกรรมในการเปิดรับสารแตกต่างกัน
6. บุคลิกภาพ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวใจ และพฤติกรรมของผู้รับสาร
7. อารมณ์สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร จะทำให้เข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้
8. ทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับ และตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือข่าวสารที่ได้พบเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนั้น

ธนภัทร์ ทองคำใส (2554, หน้า 6) กล่าวถึง องค์ประกอบของการสื่อสารข้อมูล ประกอบด้วย

1. ผู้ส่งหรืออุปกรณ์ส่งข้อมูล (Sender) เป็นส่วนต้นทางที่ข้อมูลจะต้องถูกจัดเตรียม นำเข้าสู่ อุปกรณ์สำหรับส่งข้อมูล ซึ่งได้แก่ ผู้พูด โทรศัพท์ กล้องวิดีโอ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นถูกเปลี่ยน ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถส่งข้อมูลนั้นได้ก่อน
2. ผู้รับหรืออุปกรณ์รับข้อมูล (Receiver) เป็นส่วนของข้อมูลที่ถูกส่งมาจากต้นทาง และไปถึงปลายทาง ก็จะมีอุปกรณ์สำหรับรับข้อมูลเหล่านั้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ปลายทางการสื่อสารอาจเป็นอุปกรณ์เช่น เครื่องรับ โทรศัพท์ เครื่องพิมพ์หรือผู้ฟังก็ได้

3. สื่อกลางหรือตัวกลาง เป็นช่องทางการสื่อสารที่ข่าวสารเดินทางผ่านจากต้นทาง หรือผู้ส่งไปยังปลายทางหรือผู้รับ ซึ่งอาจจะเป็นอากาศ สายนำสัญญาณต่าง ๆ เลเซอร์ คลื่นวิทยุ หรือแม้กระทั่งของเหลว เช่น น้ำ น้ำมัน เป็นต้น เปรียบเสมือนเป็นสะพานที่จะให้ข่าวสารข้ามจากฝั่งหนึ่งไปยังอีกฝั่งหนึ่ง

4. ข้อมูลข่าวสารเป็นรายละเอียดซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะส่งผ่านระบบการสื่อสาร ซึ่งมีหลายรูปแบบดังนี้

4.1 ข้อความ (Text) อยู่ในรูปของเอกสารหรือตัวอักษร ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนชัดเจนนับจำนวนได้ค่อนข้างยาก

4.2 รูปภาพ (Image) เป็นข่าวสารที่อยู่ในรูปของภาพกราฟิกที่เป็นจุดสีเรียงต่อกันแบบต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลชนิดนี้จะต้องอาศัยสื่อสำหรับเก็บ และใช้หน่วยความจำ เป็นจำนวนมาก

4.3 เสียง (Voice) อยู่ในรูปของเสียงพูด เสียงดนตรี หรือเสียงอื่น ๆ ข้อมูลชนิดนี้จะกระจัดกระจาย ไม่สามารถวัดขนาดที่แน่นอนได้

4.4 ตัวเลข (Number) ใช้แทนตัวเลขต่าง ๆ โดยตัวเลขจะไม่ได้ถูกแทนด้วยรหัสแบบอักษร แต่จะถูกแปลงเป็นเลขฐานต่าง ๆ

4.5 วิดีโอ (Video) ใช้แสดงภาพเคลื่อนไหวซึ่งเกิดจากการนำเอารูปภาพหลายรูปมาต่อ ๆ กัน

4.6 โพรโทคอล (Protocol) คือ กฎระเบียบ หรือวิธีการใช้เป็นข้อกำหนดสำหรับการสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับและผู้ส่งเข้าใจกันได้ ซึ่งมีหลายชนิดให้เลือกใช้ เช่น TCP/IP X.25 SDLC เป็นต้น

ศุภวัช มินญธรรม (อ้างถึงใน ฉัตรสุดา โคตรพัฒน์, 2557, หน้า 12) ได้กล่าวถึง การสื่อสารว่ามีลักษณะเป็นกระบวนการ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร (Source) เป็นจุดเริ่มต้นของการสื่อสาร คือ เป็นผู้ทำหน้าที่เลือกสรรข่าวสารเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้วส่งต่อไปยังผู้รับสาร บทบาทของผู้ส่งสารมีอยู่ 3 ประการ คือ เลือกสรรความหมายที่จะใช้สำหรับการสื่อสาร สร้างรหัสจากความหมายให้อยู่ในรูปของสาร และส่งรหัสนั้นออกไป

2. สาร (Message) หมายถึง สิ่งที่ทำหน้าที่กระตุ้นความหมายให้กับผู้รับ เป็นสาระเรื่องราวที่ส่งออกไปจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร อาจเป็นความคิดหรือเรื่องราวใด ๆ ก็ได้ที่ส่งผ่านตามสื่อในรูปของข้อความ คำพูด รูปภาพ หรือกิริยาท่าทาง ซึ่งในการวิจัยเรื่องนี้สิ่งที่ป็นสาร คือ “ข่าวสาร” ซึ่งเป็นสารอย่างหนึ่งที่ถูส่งไปตามสื่อต่าง ๆ

3. ช่องทางสำหรับส่งสารหรือสื่อ (Channel) เป็นสิ่งที่จะนำสารจากผู้ส่งสารไปยัง ผู้รับ ในบางครั้งอาจเรียกว่า “ผู้นำส่งสาร”

ฉัฐพล หิรัญเรือง (2556, หน้า 11) กล่าวว่า องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารซึ่ง ได้แก่ แหล่งสาร สาร ช่องสาร และผู้รับสาร เป็นตัวกำหนด หรือบ่งชี้ถึงประสิทธิผลของการสื่อสาร กล่าวคือ หากองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง ประสิทธิผลของการสื่อสาร ก็จะมีมากเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบมีประสิทธิภาพต่ำ การสื่อสารก็จะมีประสิทธิผลน้อยลง ในกระบวนการสื่อสารนั้นองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน รวมทั้งยังส่งผลต่อการสื่อสารด้วย ดังนั้น ประสิทธิผลของการสื่อสารจะมีมากที่สุด ก็ต่อเมื่อทุกองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสูงที่สุด นอกจากนี้ยัง กล่าวด้วยว่า ปัจจัยทางด้านทัศนคติของผู้รับสารทั้งต่อตนเอง ต่อสาร และผู้ส่งสาร ก็เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่สามารถเพิ่มหรือลด ประสิทธิภาพ

คอตเลอร์ (Kotler, 2004, p. 759) กล่าวถึง การเลือกประเภทสื่อโฆษณา ผู้วางแผนสื่อโฆษณา จะต้องรู้ว่าสื่อโฆษณา (Media types) แต่ละประเภทมีการเข้าถึงความถี่ และผลการกระทบอย่างไร ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงประเภทลักษณะของ สื่อโฆษณาต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. สื่อการพูด เป็นสื่อที่ใช้ได้สะดวก รวดเร็วและประหยัด เป็นเครื่องมือสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ที่เก่าแก่ที่สุดชนิดหนึ่ง จัดเป็นสื่อบุคคล (Personal media) การพูดสามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ของการติดต่อ เช่น การแสดงกิริยาท่าทางประกอบ โดยออกทางน้ำเสียง สีหน้า และแวตาคำช่วยให้เกิดความเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น การพูดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นมากในทุกสังคม

2. วิทยุกระจายเสียง เป็นเครื่องมือและสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่มีบทบาท และมีความสำคัญยิ่งสำหรับประเทศไทย ปัจจุบันประเทศไทยมีสถานีวิทยุกระจายเสียงเกือบ 200 สถานี ส่วนใหญ่เป็นของส่วนราชการทหาร คลื่นวิทยุสามารถปกคลุมเกือบทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย อาจกล่าวได้ว่า ในจำนวนครัวเรือนทั้งหมดจะมีเครื่องรับวิทยุเป็นส่วนมากเท่ากับเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง กว้างขวาง และรวดเร็ว โดยเฉพาะชาวชนบทชอบฟังวิทยุมาก จึงนับได้ว่าเป็นสื่อที่สามารถชักจูงใจคนในชนบทได้อย่างดี แม้ว่าปัจจุบันจะมีสื่อประเภทโทรทัศน์ เข้ามาแทนที่ก็ตาม แต่วิทยุก็ยังเป็นแหล่งข่าวสารที่มีความสำคัญอันดับหนึ่ง สำหรับคนไทยในขอบเขตทั่วประเทศ ลักษณะสำคัญที่ทำให้วิทยุเป็นเครื่องมือ และสื่อเพื่อการชักจูงใจ คือ สามารถเข้าถึงคนหมู่มากได้รวดเร็วทันที และสะดวก เป็นสื่อที่ผู้ฟังรู้สึกมีความใกล้ชิด และเกิดความไว้วางใจ เป็นสื่อที่สามารถทำให้เกิดความเป็นจริงเป็นจังได้มาก ทำให้เกิดอารมณ์ร่วม รู้สึก

ประหนึ่งตนเองมีส่วนร่วมในเหตุการณ์นั้นด้วย และสามารถดอย้าได้บ่อย และรวดเร็วกว่าสิ่งพิมพ์ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า วิทยุเป็นสื่อที่ชักจูงโน้มน้าว และให้สารบันเทิงแก่ประชาชนได้อย่างดี

3. โทรทัศน์เป็นสื่อที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในปัจจุบัน หรือโทรทัศน์คุณลักษณะที่เด่นและได้เปรียบสื่อมวลชนประเภทอื่น ๆ ได้รับความนิยมนแพร่หลายจากมหาชนทั่วโลก เนื่องจากสามารถรับชมข่าวสาร ความรู้ ความบันเทิง รวมทั้งภาพข่าวเหตุการณ์สำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้นสด ๆ ร้อน ๆ ทั้งภายในภายนอกประเทศ ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นสื่อที่ใช้เพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อบรมเลี้ยงดูเด็ก ข่าวกีฬา สารบันเทิง ฯลฯ ได้อย่างกว้างขวาง โทรทัศน์มีลักษณะพิเศษ คือ สามารถเห็นทั้งภาพ และได้ยินเสียงในเวลาเดียวกัน การจัดรายการโทรทัศน์ก็คล้ายคลึงกับการจัดรายการวิทยุ เช่น รายการข่าว การแสดง การพยากรณ์อากาศ การปราศรัยละคร เพลง กีฬา ฯลฯ แต่การจัดรายการโทรทัศน์ จะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าจัดรายการวิทยุ ในปัจจุบันรายการโทรทัศน์สามารถจัดให้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี สามารถรับสัญญาณภาพได้ทั้งในและนอกประเทศ และกระจายข่าวได้พร้อมกัน在全国ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เช่นเดียวกับในต่างประเทศ จึงถือว่าโทรทัศน์เป็นเครื่องมือสื่อสารมวลชนที่มีบทบาทสำคัญมากไม่ยิ่งหย่อนกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ

4. สื่อหนังสือพิมพ์ เป็นสิ่งพิมพ์ที่ประกอบไปด้วยเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวในประเทศ ข่าวดังประเทศ บทวิเคราะห์วิจารณ์เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม นอกจากนี้ ยังรวมถึงสารคดีเกี่ยวกับข่าวต่าง ๆ หนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ไม่มีปก ส่วนใหญ่มีกำหนดออกเป็นรายวัน รายสัปดาห์ เป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารสองทาง กล่าวคือ เป็นการถ่ายทอดความคิดเห็นข้อเสนอจากนักหนังสือพิมพ์ และขณะเดียวกันก็เป็นสื่อที่ประชาชนใช้เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของตน โดยให้หนังสือพิมพ์เป็นกระบอกเสียงแทนตน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับหนังสือพิมพ์โดยการมุ่งที่จะใช้เป็นสื่อกลาง ชวนนำข่าวสารไปเผยแพร่สู่ประชาชน โดยมีได้มุ่งหมายที่ใช้เงินซื้อเนื้อที่โฆษณาในหน้าหนังสือพิมพ์ แต่จะผูกพันกับหนังสือพิมพ์ไว้เพื่อคอยป้อนข่าวสารให้หรือคอยบริการความสะดวกแก่บรรดาผู้แทนหนังสือพิมพ์หรือนักข่าวที่มติดต่อหาข่าวเกี่ยวกับหน่วยงาน/องค์กร กล่าวโดยสรุป หนังสือพิมพ์มีคุณสมบัติ และบทบาทโดยเป็นเครื่องมือสำคัญในการประชาสัมพันธ์ มีกำหนดออกสม่ำเสมอ เข้าถึงประชาชนได้จำนวนมาก เร่งเร็วประจําติ และสำรวจประจําติของประชาชนออกมาให้เห็นได้อีกด้วย และสามารถเสนอข่าวสาร เรื่องราวต่าง ๆ ผสมผสานไปในฉบับเดียวกันได้ เช่น ข่าวสังคม บันเทิง การเมือง อาชญากรรม กีฬา เศรษฐกิจ ฯลฯ

5. สื่อวารสาร เป็นเครื่องมือและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ มุ่งโดยตรงต่อกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ มีการนำเสนอเนื้อหาที่สำคัญ ๆ และกำลังเป็นที่

น่าสนใจ ประทับใจ น่าติดตามสามารถเผยแพร่รายละเอียดมากกว่าหนังสือพิมพ์ สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ง่าย มีที่ว่างเพียงพอที่จะเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจอย่างดี หากต้องการชี้แจงข่าวสารด้านการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม การเมือง นโยบายขององค์กร ระเบียบ กฎเกณฑ์ และปัญหาต่าง ๆ ก็สามารถทำได้ ทั้งยังสอดคล้องวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน ตลอดจนเรื่องน่ารู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กรได้อย่างเต็มที่

6. สื่อนิยตสาร เป็นสิ่งพิมพ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือและสื่อในการประชาสัมพันธ์ ในปัจจุบันบริษัทธุรกิจส่วนใหญ่หันมานิยมทำโฆษณาในนิตยสารมากขึ้นเพราะนิตยสารมีคุณภาพการพิมพ์ที่ดีสามารถโฆษณาสินค้าในรูปของสีสันที่ชัดเจน สวยงาม ชวนอ่าน และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างดี มีกำหนดออกเป็นรายปักษ์ รายเดือน ในประเทศไทยปัจจุบันมีนิตยสารต่าง ๆ มากมายหลายประเภท เช่น นิตยสารทางการแพทย์ ฯลฯ

7. จดหมาย ถ้อยแถลง เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เพราะมีข้อดี ดังนี้ ประหยัดหรือสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยเมื่อเทียบกับเครื่องมืออื่น เจาะจงกลุ่มเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ สร้างภาพพจน์ และความประทับใจแก่ผู้รับได้ดี สะดวก รวดเร็ว แสดงให้เห็นถึงความสนใจ ความเอาใจใส่ และการติดตามผลงานของหน่วยงาน ส่วนข้อเสียของจดหมาย หรือถ้อยแถลง ก็คือ อาจตกหล่นหรือไม่ถึงมือผู้รับ

8. จดหมายข่าว มีลักษณะเป็นรูปแบบของข่าว มีพาดหัวข่าว มีรายละเอียดเนื้อหาแบบข่าวของหนังสือพิมพ์ มีหัวกระดาษสวยงาม เป็นสัญลักษณ์ขององค์กร การออกแบบประณีต เน้นสะดวกตา ดังนั้น จดหมายข่าวจึงกำลังเป็นเครื่องมือสำคัญในการประชาสัมพันธ์ที่แพร่หลายมากขึ้นทั้งในหน่วยงานของรัฐและเอกชน

9. แผ่นปลิวและใบแทรก มีลักษณะเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ที่บรรจุข่าวสารหรือข้อเขียนที่องค์กรต้องการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ โดยมากจะเป็นกระดาษแผ่นเดียวในรูปของใบปลิวหรือแผ่นปลิว ถ้าไม่ได้แจกเผยแพร่ด้วยมือ แต่นำไปแทรกตามหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่าง ๆ เราเรียกว่า ใบแทรก ทั้งนี้มุ่งประสงค์ให้ผู้อ่านหนังสือพิมพ์ได้อ่านข่าวสารในใบแทรกนั้นด้วย บางทีอาจโปรยแผ่นใบปลิวเผยแพร่จากเฮลิคอปเตอร์ เพื่อให้ข่าวสารกับคนในท้องถิ่นนั้น ๆ หรืออาจสอดรูปผู้สมัครรับเลือกตั้งในหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

10. โปสเตอร์และแผ่นประกาศ มักจะนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ให้ผู้มีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติตาม ลักษณะข้อความในแผ่นโปสเตอร์จะต้องกะทัดรัด อักษรชัดเจน อ่านง่าย เห็นแต่ไกล จึงต้องออกแบบให้มีศิลปะสวยงาม และเหมาะสม มักคิดไว้ตามย่านชุมชนต่าง ๆ หรือสถานที่ที่มีคนหนาแน่น

11. จุลสาร เป็นหนังสือเล่มเล็ก ๆ ที่มีขนาดต่าง ๆ กัน มีลักษณะเป็นเล่มปกอ่อน แต่ละเล่มจะมีเรื่องเดียว เนื้อเรื่องจะเขียนอย่างสรุป และเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของคนทั่วไป หนาตั้งแต่ 4 - 40 หน้า มีภาพตาราง แผนที่ แผนภูมิประกอบ การจัดทำจุลสารคล้ายกับแผ่นปลิวแต่ใช้ศิลปกรรมในการพิมพ์ที่ดี สามารถจูงใจผู้อ่านด้วยตัวอักษรสี และเทคนิคต่าง ๆ การออกแบบปกจะต้องทำให้เกิดความเข้าใจ เนื้อเรื่องต้องให้เหมาะสม และจัดลำดับให้เหมาะสม การลำดับเรื่องเริ่มจากคำนำ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานให้ผู้อ่านติดตาม จากนั้นก็เป็นประวัติความเป็นมา เนื้อหาที่สำคัญ และบทสรุป

12. แผ่นพับ มีลักษณะคล้ายกับแผ่นปลิว พิมพ์แผ่นเดียว หน้าเดียวหรือสองหน้าก็ได้ แต่พับอาจจะพับสอง พับสาม หรือพับสี่ก็ได้ ความมุ่งหมายก็เพื่อเผยแพร่กิจกรรมที่ละเอียดกว่าแผ่นปลิว

13. อนุสาร เป็นเอกสารเผยแพร่คล้ายกับจุลสาร แต่ต่างกันที่รูปเล่มใหญ่กว่าเป็นการแนะนำเรื่องหรือสรุปเรื่องราวต่าง ๆ

ชแรมม์ (Schramm, 1973, p.58) จัดประเภทของสื่อเพื่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ โดยยึดเอาแนวความคิดของการสื่อสารเป็นสำคัญมี 5 ประเภท คือ

1. การสื่อสารโดยบุคคล (Personal communication) หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคล โดยอาศัยตัวบุคคลเป็นสื่อ ประสิทธิภาพ หรือความสำเร็จของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และทักษะในการสื่อสารของบุคคลผู้ส่งสารเป็นสำคัญ การสื่อสารประเภทนี้ ครอบคลุมถึงคำพูด การให้สัมภาษณ์การเขียนเขียน และพบปะการพูดคุยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2. การสื่อสารโดยสิ่งพิมพ์ (Printed communication) หมายถึง การสื่อสารที่อาศัยสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นพาหนะที่จะนำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ได้แก่ จดหมาย หนังสือ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

3. การสื่อสารด้วยการมองเห็น (Visual communication) หมายถึง การสื่อสารที่อาศัยสื่อประเภทภาพเป็นพาหนะนำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ได้แก่ รูปภาพ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ นิทรรศการ และเอกลักษณ์ของหน่วยงาน

4. การสื่อสารด้วยการได้ยิน (Audio communication) หมายถึง การสื่อสารที่อาศัยเครื่องส่งและเครื่องรับของระบบวิทยุกระจายเสียงเป็นตัวนำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

5. การสื่อสารพิเศษ (Specialized communication) เป็นการสื่อสารที่มีความหมายครอบคลุมได้กว้างไกล และแตกต่างจากที่กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งได้แก่กิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ กิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ลูกค้า พนักงาน

เจกิ้นส์ (Jefkins, 1982, pp. 48-49) แบ่งสื่อเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ออกเป็น 12 ประเภท คือ

1. หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และหนังสืออ้างอิง
2. สื่อโสตทัศน เช่น ภาพยนตร์ สไลด์ และวิดีโอ
3. วิทยุกระจายเสียง
4. วิทยุโทรทัศน์
5. นิตรรศการ
6. หนังสือแผ่นพับหรือเอกสารเย็บเล่ม คู่มือในการให้ความรู้ความเข้าใจต่าง ๆ
7. หนังสือ หมายถึง หนังสือที่มีการสนับสนุนให้เงินทุนช่วยเหลือการจัดพิมพ์ เป็นต้น
8. การส่งจดหมายโดยตรง หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
9. สื่อคำพูดหรือสื่อบุคคล
10. การให้ความอุปถัมภ์ หมายถึงการให้ความสนับสนุนเป็นตัวแทนหรือวัสดุอุปกรณ์ในการจัดสร้างสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ
11. วารสารหน่วยงาน หมายถึง วารสาร จุลสาร จดหมายข่าว ใบปลิว หน่วยงานผลิตขึ้นมาเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก
12. สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทอื่น ๆ ซึ่งมีความหมายกว้าง แตกต่างจากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งอาจจะเป็นรถของหน่วยงาน ธงประจำสถาบัน สัญลักษณ์ ยี่ห้อหรือตรา เป็นต้น

จากแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร กล่าวคือ การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำอะไร ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น โดยสภาพสังคมในปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมายที่เกิดขึ้นกับบุคคลกับสังคมทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้านในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ การสื่อสารเป็นพฤติกรรมการติดต่อกันระหว่างมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น เรื่องราวต่างๆของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดบุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือ

สื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไปกว่าที่ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้

ตาราง 1 การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

แนวคิดเกี่ยวกับ การเปิดรับ ข่าวสาร	นักวิชาการ/นักวิจัย					รวม
	ธนภัทร์ ทองคำใส (2554)	บุหลัน กุลวิจิตร (2560)	สุกัญญา บุรณเดชาชัย (2557)	บุญยง ธรรมสะอาด (มปป.)	พรทิพย์ แมนศิริ (2560)	
แผ่นพับ	✓	✓	✓	✓		4
หนังสือราชการ	✓	✓	✓	✓	✓	4
วิทยุชุมชน	✓	✓	✓	✓	✓	5
เสียงตามสาย		✓	✓			2
ประชาสัมพันธ์						
เคลื่อนที่		✓		✓		2
สื่อบุคคล	✓	✓	✓		✓	4
สื่อออนไลน์		✓	✓			2

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการ

บรรจบ เนียมมณี (2553, หน้า 261) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมมือกันดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน โดยประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้ 1) บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป 2) ต้องมีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน 3) ต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการกระทำร่วมกันเด่นชัด วัตถุประสงค์นั้น ๆ ต้อง ตรงกันในหมู่บุคคลผู้ร่วมกระทำการ

มัลลิกา ต้นสอน (2554, หน้า 10) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร (Administration) หมายถึง การกำหนด แนวทางหรือนโยบาย การสั่งการ การอำนวยการ การสนับสนุน และการตรวจสอบให้ผู้ปฏิบัติสามารถ ดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

พิทยา บวรวัฒนา (2556, หน้า 2) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง เรื่องของการนำเอากฎหมาย และนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผลซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจด้วย ความเที่ยงธรรม และอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ทฤษฎีการบริหารจัดการ

แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเริ่มเกิดขึ้นมาในช่วงปฏิวัติอุตสาหกรรมราวปี ค.ศ.1760 ที่เริ่มเปลี่ยนจากแรงงานคนมาเป็นแรงงานจากเครื่องจักร การแบ่งกลุ่มทฤษฎีและแนวคิดของการบริหารจัดการนั้นมี 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. ทฤษฎีและแนวความคิดแบบดั้งเดิม (Classical theory)
2. ทฤษฎีและแนวความคิดดั้งเดิมแบบสมัยใหม่ (Neo - classical theory of organization)
3. ทฤษฎีและแนวความคิดแบบสมัยปัจจุบัน (Modern theory of organization)

ซึ่งทั้งหมดพัฒนาตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ว่าทฤษฎีทุกยุคก็ยังคงนิยมใช้มาจนถึงปัจจุบัน (ธาดา ราชกิจ, 2562, เว็บไซต์)

แนวความคิดการจัดการแบบหลักการบริหาร (Administrative management)

แนวคิดนี้เกิดขึ้นในยุคคลาสสิกเช่นกัน แต่จะมีการจัดการที่เป็นระบบระเบียบขึ้น แนวความคิดนี้เกิดจากความเชื่อที่ว่า การบริหารแบบวิทยาศาสตร์นั้นเป็นลักษณะสากลที่มีอยู่เป็นปกติอยู่แล้ว แต่นักทฤษฎีในกลุ่มการจัดการแบบการบริหารนี้จะมุ่งเน้นสนใจในการปรับปรุงการทำงานของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายการจัดการโดยเฉพาะ ไม่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานระดับล่าง โดยนักทฤษฎีกลุ่มนี้จะมีสมมติฐานว่าความสำเร็จของงานนั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของฝ่ายจัดการหรือฝ่ายบริหารเสียมากกว่า

กูลิค และเออร์วิค (Gulick & Urwick, 1973, pp. 3 - 13) ได้นำเสนอแนวคิดหน้าที่สำคัญของนักบริหารในบทความ “Pater on the science of administration : Note on theory of organization” คือ POSDCoRB ประกอบไปด้วยหน้าที่ 7 ประการดังนี้

P - Planning การวางแผน การจัดวางโครงสร้างของการทำงาน การวางแผนการล่วงหน้า เพื่อเตรียมการ การวางแผนทำงานร่วมกันของฝ่ายต่าง ๆ

O - Organizing การจัดองค์กร การกำหนดโครงสร้าง ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนการกำหนดส่งงาน แบ่งงานทำอย่างเป็นระบบระเบียบ

S - Staffing การจัดการเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การจัดตำแหน่ง การพัฒนา เป็นต้น

D - Directing การอำนวยการ หน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ ออกคำสั่ง ไปจนถึงการมอบหมายภารกิจให้ผู้ได้บังคับบัญชา ตลอดจนภาวะการเป็นผู้นำ

Co - Coordinating การประสานงานตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย ด้วยดี รวมไปถึงการประสานงานในแต่ละส่วนให้สอดคล้องกัน เพื่อให้การทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

R - Reporting การรายงานการปฏิบัติงานตั้งแต่งานส่วนบุคคลไปจนถึงองค์กร เพื่อให้รู้ถึงการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ และควบคุมให้ดำเนินไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ และสามารถตรวจสอบตลอดจนประเมินผลได้

B - Budgeting การบริหารงบประมาณ ตั้งแต่การประเมินงบประมาณ การจัดทำบัญชี การตรวจสอบด้านการเงินไปจนถึงการนำงบประมาณมาใช้อย่างคุ้มค่าที่สุด

ฟาโยล (Fayol, 1925; อ้างถึงใน ชีรทัศน์ โรจน์กิจจากุล, 2559, หน้า 111) กล่าวว่า แนวคิดของเขาให้ความสำคัญกับบุคคลากร ระบบการทำงาน ระบบค่าตอบแทน ไปจนถึงระบบสวัสดิการ เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่แรงงาน และสร้างความภักดีต่อองค์กรในคราวเดียวกันด้วย ทฤษฎีของเขานั้นก็คือ Fayolism หรือทฤษฎีการบริหารจัดการธุรกิจ Theory of business administration โดยมีหลักการสำคัญอยู่ 5 ปัจจัยหลักที่เรียกว่า POCCC ซึ่งต้องประสานสอดคล้องกัน ได้แก่

P - Planning : การวางแผน ผู้บริหารจะต้องเตรียมการวางแผนการทำงานขององค์กรไว้ล่วงหน้า

O - Organizing : การจัดองค์กร การที่ผู้บริหารจะต้องเตรียมจัดโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสมกับทรัพยากรทางการบริหาร

C - Commanding : การบังคับบัญชาหรือสั่งการ การที่ผู้บริหารจะต้องมีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรดำเนินการไปตามเป้าหมาย

C - Coordinating : การประสานงาน การที่ผู้บริหารมีหน้าที่เชื่อมโยงต่าง ๆ ขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องต้องกัน

C - Controlling : การควบคุม การที่ผู้บริหารคอยควบคุมและกำกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรให้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้

การบริหารจัดการสมัยใหม่มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ประกอบด้วย

1. การมุ่งเน้นประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness)
2. การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction)
3. การมุ่งเน้นหลักความรับผิดชอบ (Accountability)

ซึ่งองค์ประกอบนี้สอดคล้องประสานกับสภาพแวดล้อมทางการบริหารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรต้องปรับตัวตามเพื่อความความเข้มแข็งในการอยู่รอด และมีความสามารถ

เชิงการแข่งขัน หลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่องค์กรภาครัฐส่วนใหญ่หันแนวคิดไปใช้หรือประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ได้แก่ Re-engineering, Downsizing, Benchmarking, Reinventing, Change Management, Total Quality Management, Good Governances, Balanced Scorecard, Swot Analysis, Strategic Management, Knowledge Management, Results Base Management, และ Competencies (พระครูสมุห์ไพฑูรย์ พนมสว และสุทธญาณ์ โอบอ้อม, 2562, หน้า 125)

PDCA เป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแต่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สุชาติ นิโพธิจันทร์, 2558, เว็บไซต์) การบริหารงานระบบ PDCA ของ Deming ถือเป็นวิธีคิดเชิงแบบอย่างง่ายที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาและการปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง มี 4 ขั้นตอน คือ

P (Planning) การวางแผน

D (Do) การปฏิบัติตามแผน

C (Check) การตรวจสอบผลการปฏิบัติ

A (Action) การแก้ไขปัญหา

การดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงผ่านเครื่องมือการเพิ่มผลผลิตภาพ หรือการปรับปรุงคุณภาพ หรือแม้แต่การบริหารกิจกรรมภายในองค์กร การวางแผนงานที่เหมาะสมจากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องรอบด้าน ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี และการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนจะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่ก็จะต้องมีการตรวจสอบความคืบหน้า หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ และที่สำคัญ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นแต่ละครั้ง บทเรียนต่าง ๆ ที่ได้รับ ถือเป็นสิ่งสำคัญหากได้มีการนำมาทบทวน และสรุปข้อดี ข้อด้อย หรือหาจุดปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานในรอบต่อไปทำได้ง่ายขึ้น ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น และทั้งหมดนี้ ก็คือ การดำเนินงานอย่างครบถ้วนตามแนวคิดของวงจร PDCA ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (อรอุมา รอดแยม, 2557, หน้า 18)

POLC ผู้ที่ให้กำเนิดทฤษฎีนี้ก็คือ หลุยส์ เอ อัลเลน (Louis A. Allen) โดย POLC ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ในยุคเริ่มแรกที่ยังคงนิยมใช้มาจนถึงปัจจุบัน (ชาดา ราชกิจ, 2562, เว็บไซต์) มีหลักการง่าย ๆ แต่ครอบคลุมการปฏิบัติกันอย่างครบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับการจัดการทั้งในเรื่องขององค์กรตลอดจนเรื่องของบุคลากร รวมถึงการวางแผนทุกอย่างให้ดี เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญต้องมีประเมินผล

เพื่อนำผลนั้นมาวิเคราะห์ปรับปรุงตลอดจนแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนั่นจะทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบของการบริหารจัดการ POLC ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) หรือเรียกว่า POLC มีรายละเอียดดังนี้ (เนตร์พัฒนา ยาวีราข, 2553, หน้า 3)

1. การวางแผน (Planning) การดำเนินงานของทั้งองค์การภาครัฐและเอกชนในปัจจุบันได้นำหลักการจัดการมาปฏิบัติใช้ในการดำเนินงานอย่างเห็นได้ชัด โดยหลักการแรกจะทุกองค์การนำมาใช้เพื่อความก้าวหน้าในอนาคตขององค์การ คือ การวางแผน กล่าวได้ว่าการวางแผนเป็นหน้าที่สำคัญ และเป็นหน้าที่แรกในการจัดการ เนื่องจากผลที่จะได้รับจากการทำงานที่ประสบผลสำเร็จหรือไม่ อย่างไรรู้ขึ้นอยู่กับความชัดเจน และรายละเอียดที่รัดกุมของแผนงานในเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางขององค์การ

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการวางแผนซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นความพยายามขององค์การที่ต้องการมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารงาน โดยมุ่งเน้นด้านการจัดกระบวนการภายในองค์การ ทั้งโครงสร้างองค์การ การกระจายอำนาจ และการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การนำ (Leading) เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงาน และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือสั่งการหรือการอำนวยความสะดวก (Directing) ซึ่งทั้ง 3 คำนี้สามารถใช้แทนกันได้ เพราะการนำ การสั่งการ หรือการอำนวยความสะดวก ล้วนเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องใช้อำนาจหน้าที่ในการมอบหมาย และสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

4. การควบคุม (Controlling) เป็นหน้าที่หลักในการจัดการระบบงาน และระบบคนตั้งแต่เริ่มการวางแผน โดยมีการวินิจฉัย และการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ หากพบว่าไม่เป็นไปตามที่กำหนดก็สามารถทำการปรับเปลี่ยนวิธีการให้สามารถดำเนินไปในแนวทางที่ถูกต้อง และเหมาะสม โดยหวังผลสำเร็จของงานตามแผนที่วางไว้เป็นสำคัญ ในขั้นตอนนี้รวมถึงการสรรหา คัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งงาน การนิเทศติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านบุคลากร การเงิน และผลของงาน

ข้อดีของ POLC ก็คือการใส่ใจการสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียด เน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ส่งผลดีต่อการประเมินผลที่ชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี

โรบิน และดีเซนโซ (Robbins & DeCenzo, 2005, p.34) กล่าวว่า การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร ซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (Process) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ขบวนการ (Process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำองค์การ และการควบคุม ซึ่งจะได้อธิบายละเอียดต่อไปในหัวข้อต่อไป เกี่ยวกับหน้าที่และขบวนการจัดการ

ดริคเกอร์ (Drucker, 2006; อ้างถึงใน ศาคร สุขศรีวงศ์, 2550 หน้า 25) กล่าวไว้ว่า การจัดการ หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ทาง การจัดการ ซึ่งรวมถึงกิจกรรม 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การชี้นำ และการ ควบคุมองค์กร นอกจากกิจกรรมการจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตัดสินใจใน การบริหารจัดการ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การบริหารกลุ่ม และการ จัดการในสภาพแวดล้อม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ สรุปได้ว่า การบริหารจัดการคือ การ ใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรม หรืองานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน โดยอาศัยกระบวนการ และทรัพยากรทางการบริหารเป็นปัจจัยอย่าง ประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้บริหารจะบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้นั้นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของทฤษฎีและหลักการบริหาร เพื่อจะได้นำความรู้ไป ประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการทำงาน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม จึงพูดได้ว่าผู้บริหารที่ประสบ ความสำเร็จ คือ ผู้ที่สามารถประยุกต์เอาศาสตร์การบริหารไปใช้ได้อย่างมีศิลปะ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	นักวิชาการ/นักวิจัย					รวม
	Gulick & Urwick (1973)	Fayol (1925)	Louis A. Allen	Robbins & DeCenz (2005)	Drucker (2006)	
การวางแผน	✓	✓	✓	✓	✓	5
การจัดการองค์การ	✓	✓	✓	✓	✓	5
การบังคับบัญชา		✓				1
การประสานงาน	✓	✓				2
การควบคุม		✓	✓	✓	✓	4

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจืองส์ (2555, หน้า 59) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเชื่อมคนทั้งโลกเข้าไว้ด้วยกันอย่างไร้ขอบเขต เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วในทุกด้าน ตามบริบทของสังคมที่ก้าวเข้าสู่ยุคของข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศอันมีความสำคัญยิ่งในการดำรงชีวิต ตัวชี้วัดที่สำคัญของการพัฒนาการสื่อสารดังกล่าวคือ ประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ต และจำนวนผู้ใช้งาน เมื่อบริบทของสังคมเปลี่ยนไปมนุษย์ขยายความเจริญไปสู่อาณาเขตที่กว้างขวางขึ้น เครือข่ายของการสื่อสารถูกแพร่ขยายไปอย่างไร้ขอบเขต ทั่วโลกสามารถสื่อสารกันได้โดยไม่จำกัด แม้อยู่ในตำแหน่งที่ห่างไกลกันระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสาร วิทยาการด้านการสื่อสารได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัยไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อเชื่อมต่อคนทั้งโลกเข้าด้วยกันอย่างไร้พรมแดน โดยมีเครื่องมือการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ เป็นปัจจัยหลักของการสื่อสารในอนาคต โทรศัพท์เคลื่อนที่อัจฉริยะ หรือ “Smart phone” ซึ่งเป็นโทรศัพท์ที่สามารถตอบสนองของผู้ใช้บริการได้หลากหลาย ผสมผสานกับเทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้โทรศัพท์มือถือมีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้ยังมี การเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การนำเอาข้อมูลต่าง ๆ มาเชื่อมโยงกัน เพื่อนำไปใช้งานในด้านต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่เก็บในฐานข้อมูลจะมีการถูกออกแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านั้นเข้าด้วยกัน สิ่งที่มนุษย์ต้องพัฒนาคือ หาความสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านั้น และเมื่อใดก็ตามที่ข้อมูลทุกอย่างสามารถเชื่อมต่อกันก็จะทำให้การเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เป็นไปได้ไม่ยากและง่ายต่อการทำงาน ดังนั้นข้อมูลข่าวสารในยุคนี้จึงเป็น

ทรัพยากรที่มีคุณค่าสำหรับผู้ส่งสาร และผู้รับสาร การสื่อสารเปรียบเสมือนปัจจัยที่ 6 ที่ขาดไม่ได้ ผู้ส่งสาร และผู้รับสารนำการสื่อสารที่หลากหลายมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ต่างกันออกไป เช่น การบริการ การค้าขาย ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ หรือแม้กระทั่งการสื่อสารทั่วไป เป็นต้น ผู้ส่งสาร และผู้รับสารในอนาคตล้วนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามยุคสมัย และเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น หรืออาจเรียกได้ว่า “เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้รับ และผู้ส่งสาร” ให้เปลี่ยนแปลงตาม เช่น เดิมทีนั้นหากจะส่งเอกสารในรูปแบบของกระดาษ ผู้ส่งต้องไปทำการไปรษณีย์ เพื่อส่งไปยังปลายทาง ซึ่งเป็นผู้รับโดยการเซ็นชื่อรับเอกสารดังกล่าว แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารได้พัฒนาให้เกิดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยที่ผู้ส่งไม่ต้องออกจากบ้าน เพื่อเดินทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์เหมือนเช่นเคยอีก ส่วนผู้รับนั้นก็แค่นั่งอยู่ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อรอรับเอกสารดังกล่าว หรือแม้กระทั่งการสั่งซื้อหนังสือก็สามารถสั่งซื้อด้วยระบบออนไลน์ทั่วโลก โดยผ่านเว็บไซต์ยอดนิยมอย่าง www.Amazon.com ที่ไม่ว่าจะเป็นหนังสือเล่มใด อยู่มุมไหนของโลกก็สามารถนั่งอยู่ที่บ้าน โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปไหน ทำการส่งจ่ายโดยผ่านบัตรเครดิตได้อย่างง่ายดาย ซึ่งเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ ที่คอยอำนวยความสะดวกสบายทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้รับสาร และผู้ส่งสารให้เป็นผู้ที่รักความสะดวกสบาย และยึดติดในเทคโนโลยีเป็นสำคัญจนเกิด “พฤติกรรมบริโภควัตถุนิยม”

วินิจ อนันตวงศ์ (2559, หน้า 55) ศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลและความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีโรงเรือน และที่ดินให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 178 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง อาชีพค้าขาย สถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้รวดเร็ว และเข้าใจง่ายที่สุด คือ เสียงตามสาย ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย ประชาชนรับรู้ประจำ ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการ ประชาชนรับรู้บางครั้ง ประชาชนต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเสียงตามสาย และการออกหน่วยเคลื่อนที่พบประชาชน เดือนละครั้ง ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการ 6 เดือนต่อครั้ง และต้องการให้เพิ่มหรือปรับปรุงช่องทางการรับรู้ คือ เสียงตามสาย รองลงมาเว็บไซต์ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ

ด้านกระบวนการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่หรือเครื่องมือที่ให้บริการ

วิภคณัญญู นิมิตรพันธ์ และศิริจันทรา พลกนิษฐ (2559, หน้า 21) กลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นกลยุทธ์ที่นำมาช่วยเสริมสื่อประชาสัมพันธ์แบบออฟไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยประเด็นเนื้อหาส่วนใหญ่ ได้แก่ ความเคลื่อนไหวขององค์กร เรื่องราวของธุรกิจ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คุณค่าของสินค้าและบริการ รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ โดยรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมากสำหรับประเทศไทย ได้แก่ บล็อก ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก และเว็บไซต์ เครื่องมือเหล่านี้สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างการมีส่วนร่วม สร้างความผูกพันระหว่างองค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันนำมาซึ่งชื่อเสียงภาพลักษณ์ และการสนับสนุนองค์กร สนับสนุนสินค้า และบริการรูปแบบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรประกอบด้วยผู้ส่งสาร ข้อมูล หรือสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งไม่ว่าจะสื่อสารด้วยวิธีการใด สิ่งที่ต้องการคือ ผู้รับสารได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา การสื่อสารด้วยสื่อดั้งเดิมอาจจะไม่รองรับกับความต้องการการสื่อสารของกลุ่มเป้าหมายได้ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์จึงเป็นหนึ่งในทางเลือกของการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี (Mediated communication) ซึ่งมีรูปแบบที่หลากหลายเหมาะสำหรับการประชาสัมพันธ์ในการเลือกใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร

สุนิสา ประวิชัย (2560, เว็บไซต์) กระแสความนิยมต่อสื่อสังคมออนไลน์ของผู้รับสารยุคใหม่ที่เป็นไปอย่างแพร่หลายส่งผลไม่น้อยต่อรูปแบบ และวิธีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรต่าง ๆ ให้เปลี่ยนแปลงไป โดยสื่อสังคมออนไลน์ถูกนำมาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ บล็อก ทวิตเตอร์ และเฟซบุ๊ก ซึ่งนักประชาสัมพันธ์ควรจะต้องวิเคราะห์ให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะในการสื่อสารผ่านช่องทางดังกล่าวของผู้รับสารแล้ววางแผนกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความสนใจ ความต้องการ และพฤติกรรมการสื่อสารของผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย นับตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่ชัดเจน การออกแบบเนื้อหา และวิธีการนำเสนอที่เหมาะสม ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์จะต้องเน้นที่ความสดใหม่ของเนื้อหานำเสนออย่างโดดเด่นชัดเจน ง่ายต่อการเข้าถึง และเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้มีส่วนร่วมเป็นสำคัญ แม้สื่อสังคมออนไลน์ จะเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากโดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ แต่การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางดังกล่าวจะบรรลุผลหรือไม่เพียงใดก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเขียน และออกแบบข่าวสารของนักประชาสัมพันธ์ผู้รับผิดชอบเป็นสำคัญการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ จึงจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์ และดำเนินการอย่าง

รอบคอบการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางดังกล่าวให้ได้ผลมีจุดเริ่มต้นที่สำคัญคือ จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการเขียนให้ชัดเจนและทำความเข้าใจลักษณะพฤติกรรมการรับสารของกลุ่มเป้าหมายให้ถ่องแท้ ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มเป้าหมายจะรับข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์แบบดูผ่าน ๆ การเขียน และนำเสนอเนื้อหาจึงต้องชัดเจนกระชับรัดกุม และใช้การเน้นข้อความส่วนสำคัญให้โดดเด่นสะดุดตาตั้งแต่ต้น

วิไลพร พิทักษา (2561, หน้า 179) รูปแบบการบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบมีสารสนเทศในการบริหารจัดการ 4 ด้าน คือ 1) การวางแผน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายและการจัดทำแผน 2) การจัดองค์การ ได้แก่ การแต่งตั้งคณะทำงานและการดำเนินงาน 3) การนำ ได้แก่ การจูงใจ และการสื่อสาร และ 4) การควบคุม ได้แก่ การกำหนดมาตรฐาน และการปรับปรุง/แก้ไข โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายและการจัดทำแผน ทั้งนี้เนื่องจากการวางแผนดำเนินการเป็นการกำหนดทิศทาง รูปแบบ วิธีการ และเป้าหมายในการดำเนินงาน ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้งานนั้นมีความชัดเจน ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการผลิต และงานเสร็จสิ้นอย่างมีคุณภาพ การวางแผนอย่างมีระบบ โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการ POLC เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจที่ละเอียดอ่อน และต้องกระทำให้เสร็จสิ้น ก่อนจะมีการดำเนินกิจกรรมการหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยต่าง ๆ และมีเหตุผลจะทำให้การดำเนินงานในอนาคตเป็นไปได้โดยเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพที่สุด

2. การจัดองค์การ ได้แก่ การแต่งตั้งคณะทำงาน และการดำเนินงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สืบเนื่องจากการวางแผน เมื่อองค์การจัดทำจุดหมายและแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้วผู้บริหารควรต้องออกแบบโครงสร้างองค์การ เพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์การนั้น การออกแบบ โครงสร้างองค์การเป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอ เนื่องจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างองค์การเกิดขึ้นมากมาย ระดับคณะที่ทำหน้าที่นำเสนอและจัดกิจกรรม โครงการเพื่อรองรับแผนของมหาวิทยาลัยและมอบหมายให้รองอธิการบดีด้านวิชาการและงานวิจัยกำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ เพื่อพิจารณางบประมาณด้านอาเซียน และมีหน่วยงานวิเทศ สัมพันธ์ติดต่อประสานงานกับต่างประเทศมี หน่วยงานกองนโยบาย และ

แผนช่วยในเรื่องการจัดทำแผนติดตามให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับอาเซียนเป็นรายไตรมาส

3. การนำ ได้แก่ การจูงใจ และการสื่อสารซึ่งเป็นสถานะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่นเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เนื่องจากการที่ผู้นำจะเป็นผู้นำที่มีศักยภาพดังกล่าวดำเนินการจะต้องทำความเข้าใจทฤษฎี การจูงใจและสื่อสาร เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

4. การควบคุม ได้แก่ การกำหนด มาตรฐาน และการปรับปรุง/แก้ไข ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการวางระเบียบ กฎเกณฑ์ เพื่อให้สมาชิกในองค์การได้ประพฤติ ปฏิบัติไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้มีการติดตาม เพื่อการปรับปรุงแก้ไขโดยการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งขององค์การ เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของสมาชิกในองค์การ

ชนะพงษ์ กล้ากลกิจ (2562, หน้า 786 - 787) การบริหารงานสมัยใหม่เป็นการบริหารที่ต้องอาศัยความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ส่วนที่สำคัญที่สุด คือ ต้องมีความคล่องตัว และสามารถบูรณาการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อยู่เสมอ ฉะนั้นการบริหารงานตามความหมายของทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์นั้น คือ การบริหารที่เป็นการผสมผสาน สหวิทยาเข้าด้วยกัน แต่การบริหารอีกรูปแบบหนึ่งที่สามารถประยุกต์เข้ากับการบริหารงานสมัยใหม่ได้อย่างลงตัว และทันสมัย อยู่เสมอก็คือ การบริหารตามหลักพุทธธรรม ได้แก่ การนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารซึ่งในที่นี้หมายถึง หลักสัปปริสธรรม 7 ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นสัปปุริส คือ เป็นบุคคลที่มีคุณธรรม มีสัมมาทิฐิ กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีความรู้ มีปัญญา หรือมีมุมมองที่ถูกต้องตรงกับความจริง เป็นคนที่มีความเห็นชอบตามทำนองคลองธรรม หรือเป็นคนดี อันประกอบด้วยความเป็นผู้รู้จักเหตุ ความเป็นผู้รู้จักผล หรือความมุ่งหมาย ความเป็นผู้รู้จักตน ความเป็นผู้รู้จักประมาณ ความเป็นผู้รู้จักกาลเวลา ความเป็นผู้รู้จักชุมชน ความเป็นผู้รู้จักบุคคล ซึ่งหลักธรรมเหล่านี้จะสามารถนำมาบูรณาการ หรือประยุกต์ใช้กับการบริหารงานสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับคน และสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่มีคุณค่าพบได้ในสังคมมนุษย์ หรือปัจจัยแห่งสังคมในกระบวนการอาศัยซึ่งกันและกัน การพิจารณาด้วยเหตุด้วยผล รู้จักโลก รู้จักธรรมชาติ เพราะมนุษย์เท่านั้นที่จะเป็นผู้ที่บริหารจัดการองค์การที่ดีได้ สำหรับในส่วนของการบริหารสมัยใหม่จะเน้นเทคนิคและวิธีการ โดยแสวงหากำไรและการแข่งขันในห้องจักรบรรลู่สู่เป้าหมายตามแบบของทุนนิยม แต่หากผู้บริหารจะนำหลักการบริหารเชิงพุทธศาสตร์เข้ามาประกอบ หรือบูรณาการให้เข้ากับการบริหารงานในปัจจุบันก็ถือว่าเป็นแนวทางใหม่ หรือเข้าสู่มิติของการบริหารงานที่ยั่งยืนมีความมั่นคง และสร้างความเป็นธรรมต่อ

บุคคล หรือสังคมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างชาญฉลาด รวมทั้งสร้างประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อการบริหารงานอย่างยั่งยืนและมั่นคง รวมทั้งจะเป็นหลักการของนักบริหารในการบริหารจัดการองค์กรของตนอย่างมีระบบ โดยที่ยังมีการนำระบบคุณธรรมมาประกอบในการพิจารณาบริหารจัดการได้อีกทางหนึ่งด้วย

ทาลินี แตรรูปวิไล (2562, หน้า 164) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานงานประชาสัมพันธ์ และบริบทของวิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติ และศึกษารูปแบบการบริหารการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติ ผลการวิจัยพบว่าวิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติได้มีนโยบายการวางแผนการกำหนดจุดหมายของหน่วยงาน แนวทางปฏิบัติงาน การจัดองค์การ การจัดบุคลากรเข้าทำงาน การอำนวยการ การจัดงบประมาณ การประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มีการรายงานผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาของโครงการ และสถาบันได้มีการประเมินผลงานติดตามผลงานประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาในทุก ๆ ไตรมาส รูปแบบการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ใช้สื่อบุคคลเฉพาะผู้บริหารวิทยาลัย และคณาจารย์ โดยประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ การแนะนำการศึกษาตามโรงเรียน สื่อสิ่งพิมพ์ โดยผ่านคอลัมน์ของนิตยสาร Food news สื่ออินเทอร์เน็ต โดยผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบัน Line และ Facebook สื่อมวลชนมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านทางโทรทัศน์ และวิทยุ การจัดนิทรรศการร่วมกันกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งกิจกรรมของชุมชนในช่วงวันสำคัญ และช่วงปิดภาคเรียน การประชาสัมพันธ์ที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับทางวิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติ สื่อออนไลน์ และสื่อทางโทรทัศน์ มีข้อดีแตกต่างกัน โดยสื่อทางโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก ทำให้กระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ส่วนในสื่อออนไลน์นั้นเป็นช่องทางที่ให้ข้อมูลได้ไม่จำกัดทั้งรูปแบบ ระยะเวลา ความถี่ และมีต้นทุนต่ำอีกด้วย เมื่อเข้าใจสภาพพื้นฐานของหน่วยงานที่จะประชาสัมพันธ์ย่อมทำให้เข้าใจถึงหลักการประชาสัมพันธ์ ทำให้กำหนดวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ พบว่า ควรมุ่งเน้นให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเข้ามาศึกษาในโครงการฯ หรือควรมุ่งเน้นให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายสนใจในตัวโครงการฯ ด้วยความเต็มใจ และให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกิดความศรัทธาในโครงการฯ

ชนกฤต คล้ายแก้ว (2562, หน้า 1346) เพื่อศึกษาว่ากลุ่มวัยรุ่นมีความพึงพอใจสื่อชนิดใดมากที่สุด สื่อที่กลุ่มวัยรุ่นใช้ให้ประโยชน์ทางด้านใด ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้สื่ออยู่ในระดับมาก โดยวัดจากการใช้สื่อต่อสัปดาห์ของนักศึกษาพบว่า ส่วนมากนักศึกษามีการใช้สื่อสูงสุดติดต่อกัน 6 วัน และสื่อที่ใช้มากที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ ตามลำดับ การใช้ประโยชน์ของสื่อในส่วนใหญ่นักศึกษาใช้สื่อทางด้านบันเทิง

ติดต่อสื่อสาร สืบค้นข้อมูล การท่องเที่ยว ตามลำดับในด้านการเลือกใช้สื่อต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกใช้สื่อประเภท คอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อโทรศัพท์มือถือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ การใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลางเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะใช้ในการติดต่อที่รวดเร็วและสะดวกมากที่สุด ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการเปิดรับสื่อกลางคอมพิวเตอร์จะปฏิเสธไม่ได้เลยว่าคอมพิวเตอร์นั้นเป็นที่นิยมในการใช้ในปัจจุบันมากที่สุด เพราะมีความสะดวก รวดเร็วในการใช้งาน และใช้ง่ายอีกด้วย การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารพบว่า การผู้คนส่วนใหญ่เลือกใช้ประโยชน์ไปในทางด้านของการบันเทิงเป็นส่วนมาก เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม เป็นต้น ผลการศึกษาอิทธิพลในการใช้สื่อประเภทต่างๆของกลุ่มวัยรุ่น พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ได้ใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์ในการดำเนินชีวิตเป็นหลัก ซึ่งต่างจากกับสื่อวิทยุและหนังสือพิมพ์ เห็นได้ว่าการใช้งานน้อยถึงน้อยที่สุด ทำให้เห็นว่าในสมัยนี้ในยุคที่เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาทำให้การสื่อสารการรับรู้บางอย่างได้ทดแทนไปแล้ว และเทคโนโลยีสมัยใหม่นั้นสามารถใช้งานได้หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัญหาที่พบได้อย่างเห็นได้ชัดเลยคือ นักศึกษาบางคนไม่รู้จักรหัสเลข ไม่รู้ว่าใช้แบบไหน มีหน้าตาแบบใด จึงยากต่อการทำแบบสอบถาม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดกรอบแนวคิดที่จะศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน และประเภทของผู้ประกันตน
2. ช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ประกอบด้วย แผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์
3. การบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เป็นการวัดแบบครั้งเดียว (One-shot study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีแนวคิดและขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย ได้แก่ อำเภอวังน้อย อำเภอภาชี และอำเภออุทัย จำนวน 150,258 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2563, ไม่ปรากฏเลขหน้า)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนภาคบังคับและภาคสมัครใจในเขตความรับผิดชอบสำนักงานประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย จำนวน 150,258 คน โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ตามแนวคิดของ ยามานะ (Yamane, 1973, p.125)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ความหมายของสัญลักษณ์ในสูตร ได้แก่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้กำหนดให้เท่ากับ .05}$$

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{150,258}{1 + 150,258 (0.05^2)}$$

$$= 398.93$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว ได้เท่ากับ 398.93 เพื่อความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจแบบสอบถามผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 399 คน

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 399 คน ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้ประกันตนในภาคบังคับ(ตามมาตรา 33)	139,179	92.63	301
ผู้ประกันตนภาคสมัครใจ (ตามมาตรา 39)	4,401	2.93	41
ผู้ประกันตนแรงงานอาชีพอิสระ(มาตรา 40)	6,678	4.44	57
รวม	150,258	100.00	399

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน และประเภทของผู้ประกันตน

ส่วนที่ 2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ประกอบด้วย แผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ ซึ่งแบบวัดมี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert, 1932, p.140) ในการวัดระดับความคิดเห็น ไว้ดังนี้

- 5 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งแบบวัดมี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert, 1932, p.42) ในการวัดระดับความคิดเห็น ไว้ดังนี้

- 5 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการสำรวจ

3.2 ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยทำการศึกษาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงเอกสาร

บทความ ทฤษฎี หลักการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการสำรวจและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการสำรวจ

3.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) อยู่ระหว่าง 0.8 - 1.0

3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha - coefficient) เป็นการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach, 1951, p.297-334) ได้ค่าความเชื่อมั่น ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม เท่ากับ 0.98 และด้านการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม เท่ากับ 0.99

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ให้จัดทำหนังสือแนะนำตัวและขอความร่วมมือ เพื่อให้ประกอบในการจัดส่งแบบสอบถามไปยังหัวหน้าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย ที่จะเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

4.2 ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จ เก็บแบบสอบถามคืนตามวันเวลาที่นัดหมายไว้ จำนวน 399 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน และประเภทของผู้ประกันตน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ประกอบด้วย แผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ และการบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ประกอบด้วย การวางแผน

การจัดการองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามวิธีลิเคิร์ต (Likert's scale) (Likert, 1932, p.42) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.3 สถิติในการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที (Independent sample t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวแปร (One - way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F - test) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในกรณีที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และใช้วิธีการของ Fisher's least significant difference (LSD)

5.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (บุศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 324)

ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ	ระดับความสัมพันธ์
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์สูง
0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนของสถานประกอบการในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนของสถานประกอบการในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลา
ที่เป็นผู้ประกันตน และ ประเภทผู้ประกันตน แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนของสถานประกอบการในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	จำนวน (คน) (399)	ร้อยละ (10.00)
1. เพศ		
ชาย	93	23.30
หญิง	306	76.70
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.00
20 - 30 ปี	64	16.10
31 - 40 ปี	138	34.60
41 - 50 ปี	115	28.80
51 ปี ขึ้นไป	70	17.50
3. สถานภาพ		
โสด	217	54.40
สมรส	166	41.60
หม้าย/หย่าร้าง	12	3.00
แยกกันอยู่	4	1.00
4. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 9,000 บาท	34	8.50
9,001 - 12,000 บาท	87	21.80
12,001 - 15,000 บาท	98	24.60
15,001 - 20,000 บาท	92	23.10
20,001 - 30,000 บาท	84	21.00
มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป	4	1.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	จำนวน (คน) (399)	ร้อยละ (10.00)
5. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	23	5.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	5.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	45	11.30
ปวส./อนุปริญญา	57	14.30
ปริญญาตรี	215	53.90
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.70
6. อาชีพ		
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	20	5.00
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	189	47.40
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	43	10.80
รับจ้างทั่วไป	33	8.30
ผู้ใช้แรงงาน	89	22.30
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	8	2.00
อื่น ๆ ได้แก่ว่างงาน	17	4.20
7. ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน		
น้อยกว่า 1 ปี	12	3.00
1 - 5 ปี	79	19.80
6 - 10 ปี	94	23.60
11 - 15 ปี	72	18.00
16 - 20 ปี	82	20.60
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	60	15.00
8. ประเภทผู้ประกันตน		
ผู้ประกันตนมาตรา 33	301	75.40
ผู้ประกันตนมาตรา 39	47	11.80
ผู้ประกันตนมาตรา 40	51	12.80

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนของสถานประกอบการ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 306 คน คิดเป็น ร้อยละ 76.70 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 สถานภาพสมรสโสด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 รายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 94.60 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 อาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนราย เดือน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 ระยะเวลาที่ท่านเป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 ประเภทผู้ประกันตน เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 301 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตาม การสื่อสาร ด้านแผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และ สื่อออนไลน์ แสดงดังตาราง 5 - 12

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม โดยภาพรวม

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านแผ่นพับ	3.65	0.74	มาก
2. ด้านหนังสือราชการ	3.60	0.77	มาก
3. ด้านวิทยุชุมชน	3.34	0.84	ปานกลาง
4. ด้านเสียงตามสาย	3.26	0.98	ปานกลาง
5. ด้านประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	3.41	0.82	มาก
6. ด้านสื่อบุคคล	3.78	0.80	มาก
7. ด้านสื่อออนไลน์	3.91	0.85	มาก
โดยรวม	3.56	0.83	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ประกันตนมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้าน

สื่อออนไลน์ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ ด้านสื่อบุคคล ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.80) และ น้อยที่สุด คือ ด้านเสียงตามสาย ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.98)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ

ด้านแผ่นพับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. แผ่นพับข้อมูลข่าวสารใช้ข้อความสั้น กระชับอ่านเข้าใจง่าย	3.56	0.83	มาก
2. แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย	3.64	0.81	มาก
3. รูปภาพที่ใช้ประกอบในแผ่นพับมีความเหมาะสมตรงประเด็น	3.66	0.77	มาก
4. แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีรูปแบบและขนาด สีเส้นที่ดึงดูดใจให้ ผู้ประกันตนเกิดความสนใจในการอ่าน	3.71	0.77	มาก
5. แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีขนาดเล็กสามารถหยิบ/พกพาได้ง่าย	3.69	0.78	มาก
โดยรวม	3.65	0.73	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ประกันตนมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีรูปแบบและขนาด สีเส้นที่ดึงดูดใจให้ผู้ประกันตนเกิดความสนใจในการอ่าน ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีขนาดเล็กสามารถหยิบ/พกพาได้ง่าย ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.78) และน้อยที่สุด คือ แผ่นพับข้อมูลข่าวสาร ใช้ข้อความสั้น กระชับ อ่านเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.83)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ

ด้านหนังสือราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การใช้ภาษาและข้อความของหนังสือมีความเหมาะสม	3.64	0.81	มาก
2. มีการแจ้งข้อมูลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสำนักงานประกัน ได้ชัดเจน	3.66	0.85	มาก
3. ช่วยให้ผู้ประกันตนได้ทราบกฎหมายและกองทุนเกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ที่จะได้รับอย่างชัดเจน	3.59	0.81	มาก
4. ผู้ประกันตนได้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของ สำนักงานประกันสังคม	3.58	0.83	มาก
5. ผู้ประกันตนสามารถรับรู้และเข้าใจเป้าหมายนโยบายการดำเนินงาน ของสำนักงานประกันสังคม	3.56	0.86	มาก
โดยรวม	3.60	0.77	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ประกันตนมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งข้อมูลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสำนักงานประกันได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ การใช้ภาษาและข้อความของหนังสือมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.81) และน้อยที่สุด คือ ผู้ประกันตนสามารถรับรู้และเข้าใจเป้าหมายนโยบายการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.86)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน

ด้านวิทยุชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การเผยแพร่ข้อมูลเป็นกลาง	3.29	0.84	ปานกลาง
2. มีการจัดเรียงข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอที่ดี	3.29	0.89	ปานกลาง
3. การนำเสนอที่น่าสนใจ	3.31	0.85	ปานกลาง
4. เนื้อหามีประโยชน์ต่อผู้ฟัง	3.44	0.89	มาก
5. การนำเสนอข้อมูลมีความสมบูรณ์และถูกต้อง	3.39	0.88	ปานกลาง
โดยรวม	3.34	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ประกันตนมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เนื้อหามีประโยชน์ต่อผู้ฟัง ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.89) รองลงมา คือ การนำเสนอข้อมูลมีความสมบูรณ์และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.88) และน้อยที่สุด คือ มีการจัดเรียงข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอที่ดี ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.89)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย

ด้านเสียงตามสาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการประกาศเสียงตามสายเพื่อแจ้งข่าวสารเป็นประจำ	3.22	1.02	ปานกลาง
2. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว	3.28	1.05	ปานกลาง
3. มีการประชาสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลข่าวสารเป็นเวลา	3.24	0.98	ปานกลาง
4. การนำเสนอข่าวสารตรงตามวัตถุประสงค์	3.30	1.00	ปานกลาง
5. การนำเสนอข้อมูลทันต่อเหตุการณ์	3.30	1.02	ปานกลาง
โดยรวม	3.26	0.98	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ประกันตนมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำเสนอข่าวสารตรงตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 1.00) รองลงมา คือ การนำเสนอข้อมูลทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 1.02) และน้อยที่สุด คือ มีการประกาศเสียงตามสายเพื่อแจ้งข่าวสารเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 1.02)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ช่วยให้ผู้ประกันตนขอรับบริการได้อย่าง เต็มที่	3.50	0.89	มาก
2. มีการคิดป้ายประกาศตามสถานที่ต่าง ๆ	3.36	0.85	ปานกลาง
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษา เพื่อให้นักเรียนนักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันสังคม	3.35	0.88	ปานกลาง
4. สำนักงานประกันสังคมจัดกิจกรรม เพื่อการประชาสัมพันธ์การจัดการ ความรู้ให้ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง	3.41	0.85	มาก
5. ผู้ประกันตนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้ท่านมีความรู้ใหม่ ๆ ที่ไม่เคย รู้มาก่อน	3.45	0.89	มาก
โดยรวม	3.41	0.82	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ประกันตนมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ช่วยให้ผู้ประกันตนขอรับบริการได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.89) รองลงมา คือ ผู้ประกันตนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้ท่านมีความรู้ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยรู้มาก่อน ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.89) และน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษา เพื่อให้นักเรียนนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันสังคม ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.88)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อ
บุคคล

ด้านสื่อบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ สนทนากับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.64	0.90	มาก
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ	3.76	0.86	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.77	0.85	มาก
4. เจ้าหน้าที่ประกันสังคมสามารถตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างชัดเจน	3.82	0.82	มาก
5. เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องประกันสังคม เป็นอย่างดี	3.92	0.81	มาก
โดยรวม	3.78	0.80	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ประกันตนมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องประกันสังคมเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.81) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมสามารถตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.82) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ สนทนากับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.90)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์

ด้านสื่อออนไลน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการนำเสนอข่าวสารผ่านเครือข่ายสารสนเทศ เช่น Facebook Website	3.90	0.88	มาก
2. มีการนำเสนอนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักงานประกันสังคม	3.74	0.85	มาก
3. มีการนำเสนอรายละเอียดของสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากสำนักงานประกันสังคม	3.97	0.91	มาก
4. ผู้ประกันตนสามารถเปิดดูข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.96	0.94	มาก
5. ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ได้สะดวก รวดเร็ว	4.01	0.96	มาก
โดยรวม	3.91	0.85	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ประกันตนมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ได้สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.96) รองลงมา คือ มีการนำเสนอรายละเอียดของสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากสำนักงานประกันสังคม ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.91) และน้อยที่สุด คือ มีการนำเสนอนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักงานประกันสังคม ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.88)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้าน ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม แสดงดังตาราง 13 - 18

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม โดยภาพรวม

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล การประกันสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	3.76	0.82	มาก
2. ด้านการจัดการองค์การ	3.74	0.80	มาก
3. ด้านการบังคับบัญชา	3.63	0.79	มาก
4. ด้านการประสานงาน	3.64	0.85	มาก
5. ด้านการควบคุม	3.73	0.76	มาก
โดยรวม	3.70	0.80	มาก

จากตาราง 13 พบว่า การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.82) รองลงมา คือ ด้านการจัดการองค์การ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.80) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.79)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล
การประกันสังคม ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้ประกันตนสามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคมอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันสังคมที่ชัดเจน	3.73	0.90	มาก
2. ผู้ประกันตนสามารถรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมผ่านบริษัทที่ ผู้ประกันตนทำงานอยู่ได้เป็นอย่างดี	3.72	0.87	มาก
3. ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้ อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.79	0.90	มาก
4. สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำขั้นตอนการขอใช้สิทธิจากกองทุน ประกันสังคมได้อย่างชัดเจน	3.78	0.93	มาก
5. องค์กรของผู้ประกันตนมีการจัดทำแผนงานด้านการรับสิทธิประโยชน์ ระหว่างองค์กรและสำนักงานประกันสังคมเพื่อสะดวกในการขอรับ สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	3.78	0.88	มาก
โดยรวม	3.76	0.82	มาก

จากตาราง 14 พบว่า การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้าน
การวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.90) รองลงมา คือ องค์กรของผู้ประกันตนมีการจัดทำ
แผนงานด้านการรับสิทธิประโยชน์ระหว่างองค์กรและสำนักงานประกันสังคมเพื่อสะดวกในการ
ขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.88) และสำนักงานประกันสังคมได้
จัดทำขั้นตอนการขอใช้สิทธิจากกองทุนประกันสังคมได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.93) และ
น้อยที่สุด คือ ผู้ประกันตนสามารถรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมผ่านบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ได้เป็น
อย่างดี ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.87)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล
การประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ

ด้านการจัดการองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เอกสารเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องของประกันสังคมในองค์กรของผู้ประกันตนมีเพียงพอกับความต้องการของผู้ประกันตน	3.79	0.86	มาก
2. เจ้าหน้าที่ในองค์กรของผู้ประกันตนสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมได้เป็นอย่างดีช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม	3.77	0.89	มาก
3. มีการจัดการ โครงสร้างการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการสร้างระบบประกันสังคมขององค์กรอย่างชัดเจน	3.77	0.80	มาก
4. หน่วยงานของผู้ประกันตนมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมเป็นประจำ	3.68	0.82	มาก
5. มีการจัดทำป้าย ประกาศ แจ้งข่าวให้แก่ผู้ประกันตนได้รับทราบข่าวสารตลอดเวลา	3.72	0.80	มาก
โดยรวม	3.74	0.80	มาก

จากตาราง 15 พบว่า การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องของประกันสังคมในองค์กรของท่านมีเพียงพอกับความต้องการของผู้ประกันตน ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.86) รองลงมา คือ มีการจัดการโครงสร้างการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการสร้างระบบประกันสังคมขององค์กรอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.80) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของผู้ประกันตนมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.82)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล การประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา

ด้านการบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานของผู้ประกันตนมีผู้รับผิดชอบชัดเจน เกี่ยวกับการให้ข้อมูล การประกันสังคมกับผู้ประกันตนได้รับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง	3.63	0.87	มาก
2. มีการมอบหมายงานให้บุคลากรดำเนินการตามระบบประกันสังคม ตามที่องค์กรวางไว้	3.66	0.89	มาก
3. มีการจัดประชุมเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจในช่องทางการสื่อสารข้อมูลการ ประกันสังคมที่ตรงกัน	3.54	0.87	มาก
4. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรในองค์กรรับผิดชอบและ ดำเนินงานด้านประกันสังคมอย่างชัดเจน	3.66	0.86	มาก
5. สำนักงานประกันสังคมมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ประกันตน โดยตรง	3.68	0.82	มาก
โดยรวม	3.63	0.79	มาก

จากตาราง 16 พบว่า การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานประกันสังคมมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ประกันตนโดยตรง ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.82) รองลงมา คือ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากร ในองค์กรรับผิดชอบและดำเนินงานด้านประกันสังคมอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.86) และ น้อยที่สุด คือ มีการจัดประชุมเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจในช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมที่ ตรงกัน ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.87)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล การประกันสังคม ด้านการประสานงาน

ด้านการประสานงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานของผู้ประกันตนมีการแนะนำในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการทำประกันสังคม	3.59	0.90	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการประกันสังคมมีความรู้ความเข้าใจในการ ทำงานเป็นอย่างดี	3.63	0.89	มาก
3. หน่วยงานของผู้ประกันตนสามารถอธิบายสิทธิประโยชน์ของการทำ ประกันสังคมได้อย่างถูกต้อง	3.68	0.85	มาก
4. ผู้ประกันตนได้รับคำแนะนำหรือคำปรึกษาที่ดีในเรื่องของประกันสังคม	3.66	0.90	มาก
5. มีการประสานงานระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงาน ประกันสังคมเป็นไปอย่างเป็นระบบ	3.65	0.90	มาก
โดยรวม	3.64	0.85	มาก

จากตาราง 17 พบว่า การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของผู้ประกันตนสามารถอธิบายสิทธิประโยชน์ของการทำประกันสังคมได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ ผู้ประกันตนได้รับคำแนะนำหรือคำปรึกษาที่ดีในเรื่องของประกันสังคม ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.90) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของผู้ประกันตนมีการแนะนำในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการทำประกันสังคม ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.90)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูล
การประกันสังคม ด้านการควบคุม

ด้านการควบคุม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการเปิดเผยข้อมูลการประกันสังคมด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลเงินสมทบ ข้อมูลการเบิกสิทธิประโยชน์ อย่างสม่ำเสมอ	3.73	0.77	มาก
2. เงื่อนไขการเบิกสิทธิประโยชน์ เกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนต่าง ๆ ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้	3.71	0.80	มาก
3. การจัดข้อมูลผู้ประกันตนขององค์กรคำนึงถึงความถูกต้องและเป็น ปัจจุบัน	3.76	0.90	มาก
4. ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของตนเอง ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	3.77	0.87	มาก
5. การค้นหาข้อมูลสำหรับผู้ประกันตนมีความถูกต้อง โดยรวม	3.73	0.86	มาก
	3.73	0.76	มาก

จากตาราง 18 พบว่า การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้าน
การควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของตนเองได้อย่างสะดวก และ
รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.87) รองลงมา คือ การจัดข้อมูลผู้ประกันตนขององค์กรคำนึงถึงความ
ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.90) และน้อยที่สุด คือ เงื่อนไขการเบิกสิทธิประโยชน์
เกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนต่าง ๆ ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.80)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย การสื่อสารด้านแผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ แสดงดังตาราง 19 - 67

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ไม่ต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามเพศ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	n = 93		n = 306			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. แผ่นพับ	3.50	0.81	3.69	0.70	-2.24*	.01
2. หนังสือราชการ	3.33	0.80	3.68	0.75	-3.85	.77
3. วิทยุชุมชน	3.23	0.82	3.37	0.84	-1.42	.88
4. เสียงตามสาย	3.13	1.03	3.30	0.97	-1.42	.62
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	3.25	0.84	3.46	0.81	-2.16	.68
6. สื่อบุคคล	3.54	0.72	3.85	0.80	-3.32	.61
7. สื่อออนไลน์	3.57	0.81	4.02	0.83	-4.58	.40
โดยรวม	3.36	0.74	3.62	0.64	-3.31	.20

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .20 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านมี 6 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ไม่ต่างกัน แต่มี 1 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ คือ แผ่นพับ แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกันมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ผ่านแผ่นพับต่างกัน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอายุ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	10.80	4	2.70	5.21*	.00
	ภายในกลุ่ม	204.02	398	0.52		
	รวม	214.82	399			
2. หนังสือราชการ	ระหว่างกลุ่ม	8.30	4	2.08	3.57*	.01
	ภายในกลุ่ม	229.33	398	0.58		
	รวม	237.63	399			
3. วิทยุชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	12.71	4	3.18	4.72*	.00
	ภายในกลุ่ม	265.29	398	0.67		
	รวม	278.01	399			
4. เสียงตามสาย	ระหว่างกลุ่ม	24.28	4	6.07	6.67*	.00
	ภายในกลุ่ม	358.70	398	0.91		
	รวม	382.98	399			
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	14.41	4	3.60	5.64*	.00
	ภายในกลุ่ม	251.64	398	0.64		
	รวม	266.05	399			
6. สื่อบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	8.83	4	2.21	3.58*	.01
	ภายในกลุ่ม	243.13	398	0.62		
	รวม	251.96	399			
7. สื่อออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	11.36	4	2.84	4.06*	.00
	ภายในกลุ่ม	275.33	398	0.70		
	รวม	286.68	399			

ตาราง 20 (ต่อ)

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.21	4	2.30	5.36*	.00
	ภายในกลุ่ม	169.19	398	0.43		
	รวม	178.40	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 7 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกันมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ทุกช่องทางการสื่อสารต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 21 - 27

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี					.648*
20 - 29 ปี					.461*
30 - 39 ปี					.389*
40 - 49 ปี					.250*
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านแผ่นพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.648) 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านแผ่นพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.461) 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านแผ่นพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.389) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านแผ่นพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.250)

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		.537*			.545*
20 - 29 ปี			.295*		
30 - 39 ปี				.204*	.303*
40 - 49 ปี					.250*
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี (.537) และ อายุ 50 ปีขึ้นไป (.545) 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี (.295) 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.204) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (.303) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.250)

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		.862*	.568*	.584*	.866*
20 - 29 ปี			.294*	.278*	
30 - 39 ปี					.300*
40 - 49 ปี					.284*
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่
1) ผู้ประกันตนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี (.862) อายุ 30 - 39 ปี (.568) อายุ 40 - 49 ปี (.584) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (.866) 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี (.294) และอายุ 40 - 49 ปี (.278) 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.300) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.284)

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		1.087*	.688*		.985*
20 - 29 ปี			.399*	.564*	
30 - 39 ปี					.297*
40 - 49 ปี					.462*
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่

- 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านเสียงตามสาย มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี (1.087) อายุ 30 - 39 ปี (.688) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (.985)
- 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี (.399) และอายุ 40 - 49 ปี (.564)
- 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมด้านเสียงตามสาย มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.297) และ
- 4) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสายมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.462)

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการ
 ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		1.012*	.688*	.751*	.965*
20 - 29 ปี				.261*	
30 - 39 ปี					.277*
40 - 49 ปี					
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี (1.012) อายุ 30 - 39 ปี (.688) อายุ 40 - 49 ปี (.751) และ อายุ 50 ปีขึ้นไป (.965) 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.261) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.277)

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		.741*		.473*	.549*
20 - 29 ปี			.360*	.268*	
30 - 39 ปี					
40 - 49 ปี					
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่
1) ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี (.741) อายุ 40 - 49 ปี (.473) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (.549) และ
2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี (.360) และอายุ 40 - 49 ปี (.268)

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี					
20 - 29 ปี					
30 - 39 ปี				.233*	.484*
40 - 49 ปี					.251*
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.233) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (.484) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.251)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามสถานภาพ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	2.27	3	0.76	1.41	.24
	ภายในกลุ่ม	212.55	395	0.54		
	รวม	214.82	398			
2. หนังสือราชการ	ระหว่างกลุ่ม	8.17	3	2.72	4.69*	.00
	ภายในกลุ่ม	229.46	395	0.58		
	รวม	237.63	398			
3. วิทยุชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	10.29	3	3.43	5.06*	.00
	ภายในกลุ่ม	267.72	395	0.68		
	รวม	278.01	398			
4. เลียงตามสาย	ระหว่างกลุ่ม	23.15	3	7.72	8.47*	.00
	ภายในกลุ่ม	359.38	395	0.91		
	รวม	382.98	398			
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	10.05	3	3.35	5.17*	.00
	ภายในกลุ่ม	256.00	395	0.65		
	รวม	266.05	398			
6. สื่อบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	11.82	3	3.94	6.48*	.00
	ภายในกลุ่ม	240.14	395	0.61		
	รวม	251.96	398			
7. สื่อออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	15.85	3	5.28	7.71*	.00
	ภายในกลุ่ม	270.83	395	0.69		
	รวม	286.68	398			

ตาราง 28 (ต่อ)

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.43	3	1.81	4.13*	.01
	ภายในกลุ่ม	172.97	395	0.44		
	รวม	173.40	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามสถานภาพ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 1 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แผ่นพับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 6 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 29 - 34

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด				1.439*
สมรส				1.395*
หม้าย/หย่าร้าง				1.400*
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.439) 2) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.395) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.400)

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด		.310*		
สมรส				
หม้าย/หย่าร้าง				
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส (.310)

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย
จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด		.495*		
สมรส				
หม้าย/หย่าร้าง				
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส (.495)

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด		.242*		.913*
สมรส				1.115*
หม้าย/หย่าร้าง				1.200*
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน

- 1) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสายด้านประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส (.242) และแยกกันอยู่ (.913)
- 2) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านเสียงตามสายด้านประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ (1.115) และ
- 3) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย ด้านประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ (1.200)

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล
จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด				.154*
สมรส				.167*
หม้าย/หย่าร้าง				.153*
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 1) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ (.154) 2) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ (.167) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ (.153)

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์
จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด			.682*	1.615*
สมรส			.531*	1.486*
หม้าย/หย่าร้าง				
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่ต่างกัน 1) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.682) และแยกกันอยู่ (1.615) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.531) และ แยกกันอยู่ (1.486)

ตาราง 35 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	17.17	5	3.43	6.83	.00*
	ภายในกลุ่ม	197.65	393	0.50		
	รวม	214.82	398			
2. หนังสือราชการ	ระหว่างกลุ่ม	8.69	5	1.74	2.98	.01*
	ภายในกลุ่ม	228.94	393	0.58		
	รวม	237.63	398			
3. วิทยุชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	32.98	5	6.60	10.58	.00*
	ภายในกลุ่ม	245.03	393	0.62		
	รวม	278.01	398			
4. เลียงตามสาย	ระหว่างกลุ่ม	18.04	5	3.61	3.89	.00*
	ภายในกลุ่ม	364.94	393	0.93		
	รวม	382.98	398			
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	7.16	5	1.43	2.17	.06
	ภายในกลุ่ม	258.89	393	0.66		
	รวม	266.05	398			
6. สื่อบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	21.10	5	4.22	7.19	.00*
	ภายในกลุ่ม	230.86	393	0.59		
	รวม	251.96	398			
7. สื่อออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	32.30	5	6.46	9.98	.00*
	ภายในกลุ่ม	254.38	393	0.65		
	รวม	286.68	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.19	5	1.44	3.30	.01*
	ภายในกลุ่ม	171.21	393	0.44		
	รวม	178.40	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 1 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 6 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 36 - 41

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.617*	.548*	.469*		
9,001 - 12,000 บาท					.421*	.852*
12,001 - 15,000 บาท					.352*	.783*
15,001 - 20,000 บาท					.273*	
20,001 - 30,000 บาท						
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านแผ่นพับ มากกว่า

ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.617) 12,001 - 15,000 บาท (.548) และ 15,001 - 20,000 บาท (.469) 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผนพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.421) และ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (.852) 3) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านแผนพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.352) และ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (.783) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผนพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.273)

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.479*	.437*	.367*		
9,001 - 12,000 บาท						
12,001 - 15,000 บาท						
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม

ด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.479)
12,001 - 15,000 บาท (.437) และ 15,001 - 20,000 บาท (.367)

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.424*			.427*	
9,001 - 12,000 บาท			.329*	.449*	.851*	.954*
12,001 - 15,000 บาท					.522*	
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.424) และ 20,001 - 30,000 บาท (.427) 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท (.329) 15,001 - 20,000 บาท (.449) 20,001 - 25,000 บาท (.851) และ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (.954) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท (.522)

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.401*				
9,001 - 12,000 บาท				.316*	.492*	
12,001 - 15,000 บาท						
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน

- 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.421) และ
- 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (.361) และ 20,001 - 25,000 บาท (.492)

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.555*			.368*	
9,001 - 12,000 บาท				.322*		
12,001 - 15,000 บาท						
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.555) และ 20,001 - 30,000 บาท (.368) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (.322)

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.397*	.344*	.565*	.990*	
9,001 - 12,000 บาท					.592*	
12,001 - 15,000 บาท						
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.397) 12,001 - 15,000 บาท (.344) 15,001 - 20,000 บาท (.565) และ 20,001 - 30,000 บาท (.990) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.592)

ตาราง 42 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	10.12	5	2.02	3.89*	.02
	ภายในกลุ่ม	204.70	393	0.52		
	รวม	214.82	398			
2. หนังสือราชการ	ระหว่างกลุ่ม	6.63	5	1.33	2.26*	.05
	ภายในกลุ่ม	231.00	393	0.59		
	รวม	237.63	398			
3. วิทยุชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	12.18	5	2.44	3.60*	.00
	ภายในกลุ่ม	265.83	393	0.68		
	รวม	278.01	398			
4. เลียงตามสาย	ระหว่างกลุ่ม	11.98	5	2.40	2.54*	.03
	ภายในกลุ่ม	371.00	393			
	รวม	382.98	398			
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	6.95	5	1.39	2.11	0.06
	ภายในกลุ่ม	259.10	393	0.66		
	รวม	266.05	398			
6. สื่อบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3.01	5	0.60	0.95	0.45
	ภายในกลุ่ม	248.95	393	0.63		
	รวม	251.96	398			
7. สื่อออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	17.54	5	3.51	5.12*	.00
	ภายในกลุ่ม	269.15	393	0.69		
	รวม	286.68	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.23	5	0.65	1.45	0.21
	ภายในกลุ่ม	175.17	393	0.45		
	รวม	178.40	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .21 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 2 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญ ทางสถิติ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย และ สื่อออนไลน์ แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดง ดังตาราง 43 - 47

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า		.542*		.624*	.490*	.285*
มัธยมศึกษาตอนต้น						
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.				.397*	.263*	
ปวส./อนุปริญญา						.339*
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ

มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (.542) ปวส./อนุปริญญาตรี (.624) ปริญญาตรี (.490) และ สูงกว่าปริญญาตรี (.285) 2) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผนพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา (.397) และปริญญาตรี (.263) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านแผนพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.339)

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า				.411*	.348*	
มัธยมศึกษาตอนต้น				.475*	.413*	.431*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.						
ปวส./อนุปริญญา						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.411) และปริญญาตรี (.348) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีช่องทางการ

รับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.475) ปริญญาตรี (.413) และสูงกว่าปริญญาตรี (.431)

ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						
มัธยมศึกษาตอนต้น				.501*		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.					272*	
ปวส./อนุปริญญา					458*	.496*
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 45 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.501) 2) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.272) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี (.458) และสูงกว่าปริญญาตรี (.496)

ตาราง 46 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย
จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						
มัธยมศึกษาตอนต้น						
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.						
ปวส./อนุปริญญา					.396*	.659*
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 46 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านเสียงตามสาย มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.396) และสูงกว่าปริญญาตรี (.659)

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์
จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					.533*	
มัธยมศึกษาตอนต้น					.578*	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.					.440*	
ปวส./อนุปริญญา					.312*	
ปริญญาตรี						.288*
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 47 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.533)
- 2) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.578)
- 3) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.440)
- 4) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.312) และ
- 5) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.288)

ตาราง 48 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอาชีพ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	15.29	6	2.55	5.01*	.00
	ภายในกลุ่ม	199.53	392	0.51		
	รวม	214.82	398			
2. หนังสือราชการ	ระหว่างกลุ่ม	13.25	6	2.21	3.86*	.00
	ภายในกลุ่ม	224.38	392	0.57		
	รวม	237.63	398			
3. วิทยุชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	16.53	6	2.75	4.13*	.00
	ภายในกลุ่ม	261.48	392	0.67		
	รวม	278.01	398			
4. เลียงตามสาย	ระหว่างกลุ่ม	18.67	6	3.11	3.35*	.00
	ภายในกลุ่ม	364.31	392	0.93		
	รวม	382.98	398			
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	16.29	6	2.71	4.26*	.00
	ภายในกลุ่ม	249.76	392	0.64		
	รวม	266.05	398			
6. สื่อบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	13.08	6	2.18	3.58*	.00
	ภายในกลุ่ม	238.89	392	0.61		
	รวม	251.96	398			
7. สื่อออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	14.73	6	2.46	3.55*	.00
	ภายในกลุ่ม	271.90	392	0.69		
	รวม	286.68	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.51	6	1.25	2.87*	.01
	ภายในกลุ่ม	170.89	392	0.44		
	รวม	178.40	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอาชีพ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 6 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แผ่นพับ หนังสือ ราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ แสดงว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ทุกช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคมต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 49 - 55

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน							
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน			.372*		.406*	.612*	.359*
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว				.351*	.385*	.590*	
รับจ้างทั่วไป							
ผู้ใช้แรงงาน							
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่น ๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 49 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว (.372) ผู้ใช้แรงงาน (.406) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ (.612) และอาชีพอื่น ๆ (.359) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (.351) ผู้ใช้แรงงาน (.385) และพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ (.590)

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน						.820*	
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน					.299*	.785*	
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว				.371*		.625*	
รับจ้างทั่วไป						.510*	.996*
ผู้ใช้แรงงาน							
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่น ๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 50 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้
1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้วยหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ (.820)

2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.299) และพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ (.785) 3) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (.371) และพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ (.625) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ (.510) และอาชีพอื่น ๆ (.996)

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน					.415*		
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน			.392*	.315*	.464*		
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว							
รับจ้างทั่วไป							
ผู้ใช้แรงงาน							
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่น ๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 51 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม

ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.415) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว (.392) รับจ้างทั่วไป (.315) และผู้ใช้แรงงาน (.464)

ตาราง 52 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่นๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน							
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน				.516*	.478*		
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว							
รับจ้างทั่วไป							
ผู้ใช้แรงงาน							
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่นๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 52 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านเสียงตามสาย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (.516) และผู้ใช้แรงงาน (.478)

ตาราง 53 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการ
ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน							
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน				.487*	.429*		
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว				.424*	.367*		
รับจ้างทั่วไป							
ผู้ใช้แรงงาน							
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่น ๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 53 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (.487) และผู้ใช้แรงงาน (.429) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (.424) และผู้ใช้แรงงาน (.367)

ตาราง 54 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล
จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน			.449*	.494*			
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน			.322*	.367*	.243*		
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว							.679*
รับจ้างทั่วไป							.725*
ผู้ใช้แรงงาน							.600*
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่น ๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 54 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว (.449) และรับจ้างทั่วไป (.494) 2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว (.322) รับจ้างทั่วไป (.367) และผู้ใช้แรงงาน (.243) 3) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่น ๆ (.679) 4) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่น ๆ (.725) และ 5) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่น ๆ (.600)

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์
จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน				.547*			
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน			.300*	.599*			
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว					.326*		
รับจ้างทั่วไป					.626*		
ผู้ใช้แรงงาน							
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่น ๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 55 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้
1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (.547) 2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว (.300) และรับจ้างทั่วไป (.599)
3) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.326) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.626)

ตาราง 56 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	10.66	5	2.13	4.11	.00*
	ภายในกลุ่ม	204.16	393	0.52		
	รวม	214.82	398			
2. หนังสือราชการ	ระหว่างกลุ่ม	9.26	5	1.85	3.19	.01*
	ภายในกลุ่ม	228.37	393	0.58		
	รวม	237.63	398			
3. วิทยุชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	16.64	5	3.33	5.00	.00*
	ภายในกลุ่ม	261.37	393	0.67		
	รวม	278.01	398			
4. เลียงตามสาย	ระหว่างกลุ่ม	11.43	5	2.29	2.42	.04*
	ภายในกลุ่ม	371.55	393	0.95		
	รวม	382.98	398			
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	8.24	5	1.65	2.51	.03*
	ภายในกลุ่ม	257.81	393	0.66		
	รวม	266.05	398			
6. สื่อบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	9.42	5	1.88	3.05	.01*
	ภายในกลุ่ม	242.55	393	0.62		
	รวม	254.96	398			
7. สื่อออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	21.11	5	4.22	6.25	.00*
	ภายในกลุ่ม	265.57	393	0.68		
	รวม	286.68	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.39	5	1.48	3.40	.01*
	ภายในกลุ่ม	171.01	393	0.44		
	รวม	178.40	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 56 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 7 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แผ่นพับ หนังสือราชการ วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมทุกช่องทางการสื่อสาร ต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 57 - 63

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี					.418*	.616*
1 - 5 ปี						
6 - 10 ปี					.276*	.425*
11 - 15 ปี					.254*	.402*
16 - 20 ปี						
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 57 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน น้อยกว่า 1 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.418) และมากกว่า 20 ปี (.616) 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี มีช่องทางการ

รับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.276) และมากกว่า 20 ปี (.425) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านแผ่นพับ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.254) และ มากกว่า 20 ปี (.402)

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี						
1 - 5 ปี				.399*		
6 - 10 ปี						
11 - 15 ปี					.426*	.321*
16 - 20 ปี						
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 58 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้
 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี (.399) และ
 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.426) และ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.321)

ตาราง 59 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน
จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี						
1 - 5 ปี				.297*		.327*
6 - 10 ปี					.259*	.375*
11 - 15 ปี					.509*	
16 - 20 ปี						
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 59 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี (.297) และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.327) 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.259) และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.375) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.509)

ตาราง 60 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย
จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี						
1 - 5 ปี						
6 - 10 ปี					.366*	
11 - 15 ปี					.443*	.342*
16 - 20 ปี						
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 60 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้
1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.366) และ
2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.443) และ
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.342)

ตาราง 61 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการ
 ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ
 Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี						
1 - 5 ปี						
6 - 10 ปี					.307*	.314*
11 - 15 ปี					.342*	.349*
16 - 20 ปี						
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 61 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการ
 ประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน
 ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการ
 ประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็น
 ผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.307) และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.314) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่
 เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์
 เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.342) และ มากกว่า 20 ปี
 ขึ้นไป (.349)

ตาราง 62 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล
จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี						
1 - 5 ปี					.257*	
6 - 10 ปี				.331*		
11 - 15 ปี					.467*	
16 - 20 ปี						.281*
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 62 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.257) 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี (.331) 3) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.467) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.281)

ตาราง 63 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์
จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี			.558*	.591*		
1 - 5 ปี			.575*	.608*	.485*	.360*
6 - 10 ปี						
11 - 15 ปี						
16 - 20 ปี						
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 63 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน น้อยกว่า 1 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี (.558) และ 11 - 15 ปี (.591) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี (.575) 11 - 15 ปี (.608) 16 - 20 ปี (.485) และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.360)

ตาราง 64 การเปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้ประกันตน

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล การประกันสังคม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. แผ่นพับ	ระหว่างกลุ่ม	0.23	2	0.12	0.21	.81
	ภายในกลุ่ม	214.59	396	0.54		
	รวม	214.82	398			
2. หนังสือราชการ	ระหว่างกลุ่ม	2.45	2	1.23	2.06	.13
	ภายในกลุ่ม	235.18	396	0.59		
	รวม	237.63	398			
3. วิทยุชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	10.63	2	5.32	7.88*	.00
	ภายในกลุ่ม	267.37	396	0.68		
	รวม	278.01	398			
4. เลียงตามสาย	ระหว่างกลุ่ม	3.59	2	1.79	1.87	.16
	ภายในกลุ่ม	379.40	396	0.96		
	รวม	382.98	398			
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	3.03	2	1.52	2.28	.10
	ภายในกลุ่ม	263.01	396	0.66		
	รวม	266.05	398			
6. สื่อบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	6.47	2	3.24	5.22*	.01
	ภายในกลุ่ม	245.49	396	0.62		
	รวม	251.96	398			
7. สื่อออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	12.49	2	6.24	9.02*	.00
	ภายในกลุ่ม	274.20	396	0.69		
	รวม	286.68	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.61	2	0.31	0.68	.51
	ภายในกลุ่ม	177.79	396	0.45		
	รวม	178.40	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 64 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตาม ประเภทผู้ประกันตน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .51 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แผ่นพับ หนังสือราชการ เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ แสดงว่าผู้ประกันตนที่มีประเภทผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมไม่ต่างกัน และมี 3 ด้านค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ วิทยุชุมชน สื่อบุคคล และสื่อออนไลน์ ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 65 - 68

ตาราง 65 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน จำแนกตามประเภทผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ประเภทผู้ประกันตน	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40
ผู้ประกันตนมาตรา 33		.456*	.282*
ผู้ประกันตนมาตรา 39			
ผู้ประกันตนมาตรา 40			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 65 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 (.456) และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (.282)

ตาราง 66 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล
จำแนกตามประเภทผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ประเภทผู้ประกันตน	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40
ผู้ประกันตนมาตรา 33			.360*
ผู้ประกันตนมาตรา 39			
ผู้ประกันตนมาตรา 40			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 66 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านสื่อบุคคลมากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (.360)

ตาราง 67 การทดสอบความแตกต่างของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์
จำแนกตามประเภทผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ประเภทผู้ประกันตน	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40
ผู้ประกันตนมาตรา 33			.531*
ผู้ประกันตนมาตรา 39			.502*
ผู้ประกันตนมาตรา 40			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 67 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมด้านสื่อออนไลน์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (.531) และ 2) ผู้ประกันตนที่

เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (.502)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม แสดงดังตาราง 68 - 109

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนแตกต่างกันมีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนแตกต่างกันมีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม แตกต่างกัน

ตาราง 68 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามเพศ

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	n = 93		n = 306			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการวางแผน	3.32	0.79	3.89	0.79	6.06	.99
2. ด้านการจัดการองค์การ	3.38	0.88	3.85	0.74	5.21	.10
3. ด้านการบังคับบัญชา	3.32	0.77	3.72	0.78	4.42	.93
4. ด้านการประสานงาน	3.33	0.90	3.73	0.82	4.11	.13
5. ด้านการควบคุม	3.36	0.68	3.85	0.74	5.63	.40
โดยรวม	3.34	0.76	3.81	0.71	5.46	.44

จากตาราง 68 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.439 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 69 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอายุ

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	17.52	4	4.38	6.86*	.00
	ภายในกลุ่ม	251.50	394	0.64		
	รวม	269.01	398			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	20.91	4	5.23	8.88*	.00
	ภายในกลุ่ม	232.06	394	0.59		
	รวม	252.98	398			
3. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	17.42	4	4.35	7.33*	.00
	ภายในกลุ่ม	234.04	394	0.59		
	รวม	251.46	398			
4. ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	17.45	4	4.36	6.29*	.00
	ภายในกลุ่ม	273.03	394	0.69		
	รวม	290.48	398			
5. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	12.25	4	3.06	5.59*	.00
	ภายในกลุ่ม	215.88	394	0.55		
	รวม	228.12	398			

ตาราง 69 (ต่อ)

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	15.58	4	3.89	7.37*	.00
	ภายในกลุ่ม	208.12	394	0.53		
	รวม	223.70	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 69 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ต่างกันทุกด้าน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 70 - 74

ตาราง 70 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี					.622*
20 - 29 ปี				.275*	.572*
30 - 39 ปี				.242	.540*
40 - 49 ปี					.297*
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 70 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.622) 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.275) และ 50 ปีขึ้นไป (.572) 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.242) และ 50 ปีขึ้นไป (.540) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.297)

ตาราง 71 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี					.645*
20 - 29 ปี			.336*		.308*
30 - 39 ปี				.288*	.644*
40 - 49 ปี					.355*
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 71 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.645) 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี (.336) และ 50 ปีขึ้นไป (.308) 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม

ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.288) และ 50 ปีขึ้นไป (.644) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป (.355)

ตาราง 72 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี					
20 - 29 ปี					.446*
30 - 39 ปี				.227*	.609*
40 - 49 ปี					.381*
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 72 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.464) 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.227) และ 50 ปีขึ้นไป (.609) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป (.381)

ตาราง 73 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม
ด้านการประสานงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี				.419*	.702*
20 - 29 ปี			.279*		.290*
30 - 39 ปี				.285*	.569*
40 - 49 ปี					.283*
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 73 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.419) และ 50 ปีขึ้นไป (.702) 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี (.279) และ 50 ปีขึ้นไป (.290) 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.285) และ 50 ปีขึ้นไป (.569) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป (.283)

ตาราง 74 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม
ด้านการควบคุม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี					.465*
20 - 29 ปี					.253*
30 - 39 ปี				.359*	.399*
40 - 49 ปี					
50 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 74 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการควบคุม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ประกันตนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.465) 2) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (.253) 3) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 40 - 49 ปี (.359) และ 50 ปีขึ้นไป (.399)

ตาราง 75 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามสถานภาพ

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	12.90	3	4.30	6.63*	.00
	ภายในกลุ่ม	256.11	395	0.65		
	รวม	269.01	398			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	7.27	3	2.42	3.90*	.01
	ภายในกลุ่ม	246.71	395	0.62		
	รวม	252.98	398			
3. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	9.72	3	3.24	5.30*	.00
	ภายในกลุ่ม	241.73	395	0.61		
	รวม	251.46	398			
4. ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	12.27	3	4.09	5.81*	.00
	ภายในกลุ่ม	278.21	395	0.70		
	รวม	290.48	398			
5. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	18.54	3	6.18	11.65*	.00
	ภายในกลุ่ม	209.58	395	0.53		
	รวม	228.12	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	10.72	3	3.57	6.63*	.00
	ภายในกลุ่ม	212.98	395	0.54		
	รวม	223.70	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 75 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม จำแนกตามสถานภาพ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน

และด้านการควบคุม แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 76 - 80

ตาราง 76 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด		.232*	.553*	1.286*
สมรส				1.054*
หม้าย/หย่าร้าง				
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 76 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส (.232) หม้าย/หย่าร้าง (.553) และแยกกันอยู่ (1.286) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสโสด มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.054)

ตาราง 77 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม
ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด				1.033*
สมรส				.885*
หม้าย/หย่าร้าง				
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 77 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.033) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (.885)

ตาราง 78 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม
ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด			.687*	1.087*
สมรส			.634*	1.034*
หม้าย/หย่าร้าง				
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 78 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง (.687) และแยกกันอยู่ (1.087) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง (.634) และแยกกันอยู่ (1.034)

ตาราง 79 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด				1.666*
สมรส				1.680*
หม้าย/หย่าร้าง				1.333*
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 79 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสด มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.666) 2) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.680) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการประสานงานมากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.333)

ตาราง 80 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม
ด้านการควบคุม จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด		.209*	.526*	1.859*
สมรส				1.650*
หม้าย/หย่าร้าง				1.333*
แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 80 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการควบคุม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสโสด มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส (.209) หม้าย/หย่าร้าง (.526) และแยกกันอยู่ (1.859) 2) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.650) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่าร้าง มีการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ (1.333)

ตาราง 81 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	23.98	5	4.80	7.69*	.00
	ภายในกลุ่ม	245.04	393	0.62		
	รวม	269.01	398			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	18.08	5	3.62	6.05*	.00
	ภายในกลุ่ม	234.90	393	0.60		
	รวม	252.98	398			
3. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	12.28	5	2.46	4.04*	.00
	ภายในกลุ่ม	239.18	393	0.61		
	รวม	251.46	398			
4. ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	12.33	5	2.47	3.48*	.00
	ภายในกลุ่ม	278.16	393	0.71		
	รวม	290.48	398			
5. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	24.95	5	4.99	9.65*	.00
	ภายในกลุ่ม	203.17	393	0.52		
	รวม	228.12	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	16.42	5	3.28	6.23*	.00
	ภายในกลุ่ม	207.28	393	0.53		
	รวม	223.70	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 81 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม

แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลประกันสังคมทุกด้านต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 82 - 86

ตาราง 82 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท					.738*	
9,001 - 12,000 บาท					.459*	
12,001 - 15,000 บาท					.600*	
15,001 - 20,000 บาท					.446*	
20,001 - 30,000 บาท						1.185*
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 82 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.738) 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.459) 3) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.600)

4) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.446) และ 5) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (1.185)

ตาราง 83 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.326*		.426*	.661*	
9,001 - 12,000 บาท					.335*	
12,001 - 15,000 บาท				.248*	.484*	
15,001 - 20,000 บาท					.235*	.826*
20,001 - 30,000 บาท						1.185*
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 83 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.326) 15,001 - 20,000 บาท (.426) และ 20,001 - 30,000 บาท (.661) 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้

ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.335) 3) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (.248) และ 20,001 - 30,000 บาท (.484) 4) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.235) และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (.826) และ 5) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (1.185)

ตาราง 84 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.473*	.366*	.542*	.614*	
9,001 - 12,000 บาท						
12,001 - 15,000 บาท					.247*	
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						.802*
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 84 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหาร

จัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.473) 12,001 - 15,000 บาท (.366) 15,001 - 20,000 บาท (.542) และ 20,001 - 3,000 บาท (.614) 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.247) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 3,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (.802)

ตาราง 85 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.435*		.573*	.526*	
9,001 - 12,000 บาท						
12,001 - 15,000 บาท				.278*		
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 85 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มี

รายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.435) 15,001 - 20,000 บาท (.573) 20,001 - 30,000 บาท (.526) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (.278)

ตาราง 86 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 9,000 บาท	9,001 - 12,000 บาท	12,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 9,000 บาท		.620*	.379*	.603*	.876*	
9,001 - 12,000 บาท			.241*		.255*	
12,001 - 15,000 บาท				.223*	.496*	
15,001 - 20,000 บาท					.272*	
20,001 - 30,000 บาท						1.064*
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 86 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท (.620) 12,001 - 15,000 บาท (.379) 15,001 - 20,000 บาท (.603) และ 20,001 - 30,000 บาท (.876) 2) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001 - 12,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท (.241) และ 20,001 - 30,000 บาท (.255)

3) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (.223) และ 20,001 - 30,000 บาท (.496) 4) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.272) และ 5) ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (1.064)

ตาราง 87 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	12.84	5	2.57	3.94*	.00
	ภายในกลุ่ม	256.17	393	0.65		
	รวม	269.01	398			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	16.00	5	3.20	5.31*	.00
	ภายในกลุ่ม	236.98	393	0.60		
	รวม	252.98	398			
3. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	17.45	5	3.49	5.86*	.00
	ภายในกลุ่ม	234.01	393	0.60		
	รวม	251.46	398			
4. ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	19.75	5	3.95	5.73*	.00
	ภายในกลุ่ม	270.73	393	0.69		
	รวม	290.48	398			
5. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	19.94	5	3.99	7.53*	.00
	ภายในกลุ่ม	208.18	393	0.53		
	รวม	228.12	398			

ตาราง 87 (ต่อ)

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	15.61	5	3.12	5.90*	.00
	ภายในกลุ่ม	208.09	393	0.53		
	รวม	223.70	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 87 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 88 - 92

ตาราง 88 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม
ด้านการวางแผน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						
มัธยมศึกษาตอนต้น					.427*	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.					.392*	
ปวส./อนุปริญญา						
ปริญญาตรี						.441*
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 88 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.427) 2) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.392) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.441)

ตาราง 89 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม
ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						
มัธยมศึกษาตอนต้น				.489*	.666*	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.					.461*	
ปวส./อนุปริญญา						
ปริญญาตรี						.306*
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 89 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.489) และปริญญาตรี (.666) 2) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.461) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.306)

ตาราง 90 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม
ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า					.358*	
มัธยมศึกษาตอนต้น						
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.					.402*	
ปวส./อนุปริญญา						.482*
ปริญญาตรี						.608*
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 90 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.358) 2) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.402) 3) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.482) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.608)

ตาราง 91 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม
ด้านการประสานงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						.444*
มัธยมศึกษาตอนต้น					.386*	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.				.434*	.449*	
ปวส./อนุปริญญา						.607*
ปริญญาตรี						.622*
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 91 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.444) 2) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.386) 3) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา (.434) และปริญญาตรี (.449) 4) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.607) และ 5) ผู้ประกันตน

ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.622)

ตาราง 92 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า						
มัธยมศึกษาตอนต้น					.458*	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.				.551*	.649*	
ปวส./อนุปริญญา						
ปริญญาตรี						.339*
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 92 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.458) 2) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา (.551) และปริญญาตรี (.649) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.339)

ตาราง 93 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอาชีพ

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	4.08	6	0.68	1.01	.42
	ภายในกลุ่ม	264.94	392	0.68		
	รวม	269.01	398			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	18.19	6	3.03	5.06*	.00
	ภายในกลุ่ม	234.79	392	0.60		
	รวม	252.98	398			
3. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	12.13	6	2.02	3.31*	.00
	ภายในกลุ่ม	239.32	392	0.61		
	รวม	251.46	398			
4. ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	15.04	6	2.51	3.57*	.00
	ภายในกลุ่ม	275.45	392	0.70		
	รวม	290.48	398			
5. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	7.66	6	1.28	2.27*	.04
	ภายในกลุ่ม	220.46	392	0.56		
	รวม	228.12	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.40	6	1.40	2.55*	.02
	ภายในกลุ่ม	215.30	392	0.55		
	รวม	223.70	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 93 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามอาชีพ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .02 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 1 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการวางแผน มี 4 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการ

จัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม แสดงว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพประจำแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 94 - 97

ตาราง 94 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่นๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน					.482*		
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน			.474*		.225*		
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว					.699*		.674*
รับจ้างทั่วไป					.487*		.461*
ผู้ใช้แรงงาน							
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่นๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 94 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.482) 2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการ

องค์กร มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว (.474) และผู้ใช้แรงงาน (.225)
 3) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์กร มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.699) และอาชีพอื่น ๆ (.674) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์กร มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.487) และอาชีพอื่น ๆ (.461)

ตาราง 95 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน					.413*		
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน				.408*			.447*
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว					.325*		
รับจ้างทั่วไป					.516*		.554*
ผู้ใช้แรงงาน							
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่น ๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 95 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน มีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่า

ผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.413) 2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (.408) และอาชีพอื่น ๆ (.447) 3) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.325) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.516) และอาชีพอื่น ๆ (.554)

ตาราง 96 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน					.503*		
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน			.403*		.234*		
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว					.638*		
รับจ้างทั่วไป					.388*		
ผู้ใช้แรงงาน							.478*
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่น ๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 96 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่

แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.503) 2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน มีความคิดเห็นต่อรูปแบบบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว (.403) และผู้ใช้แรงงาน (.234) 3) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.638) 4) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.388) และ 5) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพอื่น ๆ (.478)

ตาราง 97 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อาชีพ	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	ผู้ใช้แรงงาน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน		.350*			.454*		
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน							
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว					.312*		
รับจ้างทั่วไป					.354*		
ผู้ใช้แรงงาน							
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ							
อื่น ๆ							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 97 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน (.350) และผู้ใช้แรงงาน (.454) 2) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.312) และ 3) ผู้ประกันตนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงาน (.354)

ตาราง 98 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	27.78	5	5.56	9.05*	.00
	ภายในกลุ่ม	241.24	393	0.61		
	รวม	269.01	398			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	13.79	5	2.76	4.53*	.00
	ภายในกลุ่ม	239.18	393	0.61		
	รวม	252.98	398			
3. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	24.65	5	4.93	8.54*	.00
	ภายในกลุ่ม	226.81	393	0.58		
	รวม	251.46	398			
4. ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	12.66	5	2.53	3.58*	.00
	ภายในกลุ่ม	227.82	393	0.71		
	รวม	290.48	398			
5. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	9.24	5	1.85	3.32*	.01
	ภายในกลุ่ม	218.88	393	0.56		
	รวม	228.12	398			

ตาราง 98 (ต่อ)

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	15.52	5	3.10	5.86*	.00
	ภายในกลุ่ม	208.18	393	0.53		
	รวม	223.70	398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 98 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อย กว่ากว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมทุกด้าน ต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดง ดังตาราง 99 - 103

ตาราง 99 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม
ด้านการวางแผน จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี						
1 - 5 ปี			.499*	.623*	.321*	
6 - 10 ปี						.594*
11 - 15 ปี					.301*	.718*
16 - 20 ปี						.416*
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 99 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี (.499) 11 - 15 ปี (.623) และ 16 - 20 ปี (.321) 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.594) 3) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี (.301) และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.718) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.416)

ตาราง 100 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี						
1 - 5 ปี			.443*	.337*	.379*	
6 - 10 ปี						.422*
11 - 15 ปี						.316*
16 - 20 ปี						.358*
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 100 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี (.443) 11 - 15 ปี (.337) และ 16 - 20 ปี (.379) 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.422) 3) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.316) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.358)

ตาราง 101 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี			.475*	.536*	.476*	
1 - 5 ปี			.461*	.522*	.462*	
6 - 10 ปี						.531*
11 - 15 ปี						.596*
16 - 20 ปี						.533*
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 101 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี (.475) 11 - 15 ปี (.536) และ 16 - 20 ปี (.476)
- 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี (.461) 11 - 15 ปี (.522) และ 16 - 20 ปี (.462)
- 3) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.531)
- 4) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.596) และ
- 5) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการ

ประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.533)

ตาราง 102 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี						
1 - 5 ปี			.335*	.270*		
6 - 10 ปี						.477*
11 - 15 ปี						.412*
16 - 20 ปี						.353*
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 102 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี (.335) และ 11 - 15 ปี (.270) 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.477) 3) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตนมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.412) และ 4) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทาง

การสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (.353)

ตาราง 103 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี		.487*	.547*	.520*		
1 - 5 ปี			.292*	.351*	.324*	
6 - 10 ปี						
11 - 15 ปี						
16 - 20 ปี						
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 103 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน น้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี (.487) 6 - 10 ปี (.547) และ 11 - 15 ปี (.520) และ 2) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน 1 - 5 ปี (.292) 11 - 15 ปี (.351) และ 16 - 20 ปี (.324)

ตาราง 104 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	4.61	2	2.30	3.45*	.03
	ภายในกลุ่ม	264.41	396	0.67		
	รวม	5.95	398			
2. ด้านการจัดการองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	247.03	2	2.98	4.77*	.01
	ภายในกลุ่ม	252.98	396	0.62		
	รวม	10.74	398			
3. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	240.72	2	5.37	8.83*	.00
	ภายในกลุ่ม	251.46	396	0.61		
	รวม	8.08	398			
4. ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	282.41	2	4.04	5.66*	.00
	ภายในกลุ่ม	290.48	396	0.71		
	รวม	5.24	398			
5. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	222.88	2	2.62	4.66*	.01
	ภายในกลุ่ม	228.12	396	0.56		
	รวม	6.10	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	217.60	2	3.05	5.55*	.00
	ภายในกลุ่ม	223.70	396	0.55		
	รวม		398			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 104 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม จำแนกตามประเภทผู้ประกันตน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่าค่านัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการ

ประสานงาน และด้านการควบคุม แสดงว่า ผู้ประกันตนที่มีประเภทผู้ประกันตนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมทุกด้าน ต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 105 - 109

ตาราง 105 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน จำแนกตามประเภทผู้ประกันตนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ประเภทผู้ประกันตน	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40
ผู้ประกันตนมาตรา 33			.297*
ผู้ประกันตนมาตรา 39			
ผู้ประกันตนมาตรา 40			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 105 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (.297)

ตาราง 106 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ จำแนกตามประเภทผู้ประกันตนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ประเภทผู้ประกันตน	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40
ผู้ประกันตนมาตรา 33		.269*	.296*
ผู้ประกันตนมาตรา 39			
ผู้ประกันตนมาตรา 40			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 106 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 (.269) และผู้ประกันตนตามมาตรา 39 (.296)

ตาราง 107 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามประเภทผู้ประกันตนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ประเภทผู้ประกันตน	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40
ผู้ประกันตนมาตรา 33			.495*
ผู้ประกันตนมาตรา 39			.443*
ผู้ประกันตนมาตรา 40			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 107 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (.496) และ 2) ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (.443)

ตาราง 108 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน จำแนกตามประเภทผู้ประกันตนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ประเภทผู้ประกันตน	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40
ผู้ประกันตนมาตรา 33		.362*	.396*
ผู้ประกันตนมาตรา 39			
ผู้ประกันตนมาตรา 40			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 108 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 (.362) และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (.396)

ตาราง 109 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม จำแนกตามประเภทผู้ประกันตนเป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ประเภทผู้ประกันตน	ผู้ประกันตนมาตรา 33	ผู้ประกันตนมาตรา 39	ผู้ประกันตนมาตรา 40
ผู้ประกันตนมาตรา 33			.337
ผู้ประกันตนมาตรา 39			
ผู้ประกันตนมาตรา 40			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 109 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม เป็นรายกลุ่มด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน คือ ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุม มากกว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 (.337)

ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม แสดงดังตาราง 110

ตาราง 110 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม	การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม					
	การประกันสังคม					
	ด้านการวางแผน	ด้านการจัดการองค์การ	ด้านการบังคับบัญชา	ด้านการประสานงาน	ด้านการควบคุม	โดยภาพรวม
แผ่นพับ	.599**	.625**	.628**	.564**	.612**	.649**
หนังสือราชการ	.657**	.643**	.640**	.615**	.682**	.695**
วิทยุชุมชน	.468**	.502**	.579**	.555**	.450**	.550**
เสียงตามสาย	.503**	.544**	.544**	.641**	.478**	.584**
การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	.593**	.664**	.570**	.677**	.571**	.662**
สื่อบุคคล	.630**	.585**	.639**	.617**	.655**	.671**
สื่อออนไลน์	.771**	.746**	.688**	.701**	.751**	.785**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 110 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ สื่อออนไลน์ ($r = .785$) รองลงมา คือ หนังสือราชการ ($r = .695$) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ วิทยุชุมชน ($r = .550$) เมื่อพิจารณาทางด้านสรุปได้ดังนี้

1. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .649$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการ

บังคับบัญชา ($r = .628$) รองลงมา คือ ด้านการจัดการองค์การ ($r = .625$) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุดคือ ด้านการประสานงาน ($r = .564$)

2. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .695$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ ด้านการควบคุม ($r = .682$) รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ($r = .657$) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านการประสานงาน ($r = .615$)

3. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านวิทยุชุมชน ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .550$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการบังคับบัญชา ($r = .579$) รองลงมา คือ ด้านการประสานงาน ($r = .555$) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านการควบคุม ($r = .450$)

4. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านเสียงตามสาย ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .584$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการประสานงาน ($r = .641$) รองลงมา คือ ด้านการจัดการองค์การและด้านการบังคับบัญชา ($r = .544$) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านการควบคุม ($r = .478$)

5. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .662$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการประสานงาน ($r = .677$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการองค์การ ($r = .664$) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุดคือ ด้านการบังคับบัญชา ($r = .570$)

6. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .671$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการควบคุม ($r = .655$) รองลงมา คือ ด้านการบังคับบัญชา ($r = .639$) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านการจัดการองค์การ ($r = .585$)

7. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .785$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการ

วางแผน ($r = .771$) รองลงมา คือ ด้านการควบคุม ($r = .751$) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านการบังคับบัญชา ($r = .688$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมของผู้ประกันตนและการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เปรียบเทียบช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมของผู้ประกันตน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน 3) เปรียบเทียบการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม กับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกันตนของสถานประกอบการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเขตความรับผิดชอบ จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม เท่ากับ 0.98 และด้านการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม เท่ากับ 0.99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผลการวิจัยสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ทำประกันสังคมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรสโสด รายได้ต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน ระยะเวลาที่ทำงานเป็นผู้ประกันตน 16 - 20 ปี ประเภทผู้ประกันตน เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33
2. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสื่อออนไลน์ รองลงมา คือ ด้านสื่อบุคคล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเสียงตามสาย เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีรูปแบบและขนาด สีสันทัดดึงดูดใจให้ผู้ทำประกันสังคมเกิดความสนใจในอ่าน รองลงมา คือ แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีขนาดเล็กสามารถหยิบ/พกพาได้ง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แผ่นพับข้อมูลข่าวสาร ใช้ข้อความสั้นกะทัดรัด อ่านเข้าใจง่าย

2.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งข้อมูลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสำนักงานประกันสังคมได้ชัดเจน รองลงมา คือ การใช้ภาษาและข้อความของหนังสือมีความเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถรับรู้และเข้าใจเป้าหมายนโยบายการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

2.3 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการสื่อสารด้วยวิทยุชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เนื้อหา มีประโยชน์ต่อผู้ฟัง รองลงมา คือ การนำเสนอข้อมูลมีความสมบูรณ์และถูกต้อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดเรียงข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอที่ดี

2.4 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการสื่อสารด้วยเสียงตามสาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำเสนอข่าวสารตรงตามวัตถุประสงค์ รองลงมา คือ การนำเสนอข้อมูลทันต่อเหตุการณ์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประกาศเสียงตามสายเพื่อแจ้งข่าวสารเป็นประจำ

2.5 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการสื่อสารด้วยการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ช่วยให้ผู้ทำประกันสังคมขอรับบริการได้อย่างเต็มที่ รองลงมา คือ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้ท่านมีความรู้ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยรู้มาก่อน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษาเพื่อให้นักเรียนนักศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันสังคม

2.6 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องประกันสังคมเป็นอย่างดี รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมสามารถตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ สนทนากับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

2.7 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ทำประกันสังคมสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ได้สะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ มีการนำเสนอรายละเอียดของสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากสำนักงาน

ประกันสังคม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการนำเสนอนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักงานประกันสังคม

3. การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผน รองลงมา คือ ด้านการจัดการองค์การ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบังคับบัญชา เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

3.1 การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ องค์การของท่านมีการจัดทำแผนงานด้านการรับสิทธิประโยชน์ระหว่างองค์กรและสำนักงานประกันสังคมเพื่อสะดวกในการขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมผ่านบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ได้เป็นอย่างดี

3.2 การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการจัดการองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องของการประกันสังคมในองค์กรของท่านมีเพียงพอกับความต้องการของผู้ทำประกันสังคม รองลงมา คือ มีการจัดการโครงสร้างการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการสร้างระบบประกันสังคมขององค์กรอย่างชัดเจน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมเป็นประจำ

3.3 การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานประกันสังคมมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ทำประกันสังคมโดยตรง รองลงมา คือ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรในองค์กรรับผิดชอบและดำเนินงานด้านประกันสังคมอย่างชัดเจน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดประชุมเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจในช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมที่ตรงกัน

3.4 การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านสามารถอธิบายสิทธิประโยชน์ของการทำประกันสังคมได้อย่างถูกต้อง รองลงมา คือ ท่านได้รับคำแนะนำหรือคำปรึกษาที่ดีในเรื่องของการประกันสังคม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการแนะนำในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆในการทำประกันสังคม

3.5 การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของตนเองได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว รองลงมา คือ การจัดข้อมูลผู้ทำประกันสังคมขององค์กรคำนึงถึงความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เงื่อนไขการเบิกสิทธิประโยชน์ กรณีการจ่ายเงินทดแทนต่าง ๆ ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาช่องทางการรับรู้ข้อมูลเป็นรายด้านที่สัมพันธ์กับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ด้านสื่อออนไลน์ รองลงมาคือ หนังสือราชการ และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดคือ วิทยุชุมชน

อภิปรายผล

1. ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันสังคมของสถานประกอบการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสื่อสารด้วยอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารด้วยบุคคล/ และน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารด้วยเสียงตามสายของหมู่บ้าน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทาไลนี แตรูปีโล (2559, หน้า 164) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานงานประชาสัมพันธ์ และบริบทของวิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติ และศึกษารูปแบบการบริหารการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ใช้สื่อบุคคลเฉพาะผู้บริหารวิทยาลัย และคณาจารย์ โดยประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ การแนะนำการศึกษาตามโรงเรียน สื่อสิ่งพิมพ์ โดยผ่านคอลัมน์ของนิตยสาร Food news สื่ออินเทอร์เน็ต โดยผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบัน Line และ Facebook สื่อมวลชนมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านทางโทรทัศน์และวิทยุ การจัดนิทรรศการร่วมกันกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งกิจกรรมของชุมชนในช่วงวันสำคัญ และช่วงปิดภาคเรียน การประชาสัมพันธ์ที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับทางวิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติ สื่อออนไลน์ และสื่อทางโทรทัศน์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุนิสา ประวิชัย (2560, หน้า 1) พบว่า กระแสความนิยมต่อสื่อสังคมออนไลน์ของผู้รับสารยุคใหม่ที่เป็นไปอย่างแพร่หลายส่งผลไม่น้อยต่อรูปแบบและวิธีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรต่างๆ ให้เปลี่ยนแปลงไป โดยสื่อสังคมออนไลน์ถูกนำมาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ บล็อก ทวิตเตอร์

และเฟซบุ๊ก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วินิจ อนันตวงศ์ (2559, หน้า 55) ศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลและความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายดีที่สุด คือเสียงตามสาย ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย ประชาชนรับรู้ประจำ ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์และหนังสือราชการ ประชาชนรับรู้บางครั้ง ประชาชนต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเสียงตามสาย และการออกหน่วยเคลื่อนที่พบประชาชน เดือนละครั้ง ส่วนป้าย ประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการ 6 เดือนต่อครั้ง และต้องการให้เพิ่มหรือปรับปรุงช่องทางการรับรู้คือ เสียงตามสาย รองลงมา เว็บไซต์

2. การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผน รองลงมา คือ ด้านการจัดการองค์การ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบังคับบัญชาตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทาไลณี แตรรูปวิไล (2559, หน้า 164) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติ ผลงานวิจัยพบว่า วิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติได้มีนโยบายการวางแผนการกำหนดจุดหมายของหน่วยงาน แนวทางปฏิบัติงาน การจัดองค์การ การจัดบุคลากรเข้าทำงาน การอำนวยการ การจัดงบประมาณ การประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มีการรายงานผล การปฏิบัติงานในช่วงเวลาของโครงการ และสถาบันได้มีการประเมินผลงานติดตามผลงานประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาในทุก ๆ ไตรมาส ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของวิจัยของ วิไลพร พิทักษา (2561, หน้า 210) ได้ศึกษา รูปแบบการบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 รูปแบบการบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ สถานศึกษา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนการสอน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบมี สารสนเทศในการบริหารจัดการ 4 ด้าน คือ 1) การวางแผน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายและการจัดทำแผน 2) การจัดองค์การ ได้แก่การแต่งตั้งคณะทำงานและการดำเนินงาน 3) การนำ ได้แก่ การจูงใจ และการสื่อสาร และ 4) การควบคุม ได้แก่ การกำหนดมาตรฐาน และการปรับปรุง/แก้ไข

3. ความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ด้านสื่อออนไลน์ รองลงมาคือ หนังสือราชการ และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดคือ วิทยุชุมชน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

วินิจ อนันตวงศ์ (2559, หน้า 55) ศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลและความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดคม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายที่สุด คือ เสียงตามสาย ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย ประชาชนรับรู้ประจำ ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการ ประชาชนรับรู้บางครั้ง ประชาชนต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเสียงตามสาย และการออกหน่วยเคลื่อนที่พบประชาชน เดือนละครั้ง ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการ 6 เดือนต่อครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านแผ่นพับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แผ่นพับข้อมูลข่าวสาร ใช้ข้อความสั้นกะทัดรัด อ่านเข้าใจง่าย สำนักงานประกันสังคมควรมีการปรับปรุงรูปแบบให้มีความน่าสนใจ ควรมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาข่าว ให้มีสีสันสดใส ทันสมัย เพื่อดึงดูดใจของผู้ประกันตนให้อ่านเพิ่มมากขึ้น

1.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านหนังสือราชการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ประกันตนสามารถรับรู้และเข้าใจเป้าหมายนโยบายการดำเนินงานสำนักงานประกันสังคม ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล นโยบายของสำนักงานประกันสังคมให้มีความหลากหลายของกิจกรรม เพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าใจการดำเนินงานและนโยบายของการประกันสังคม

1.3 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการสื่อสารด้วยวิทยุชุมชน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดเรียงข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอที่ดี การนำเสนอข้อมูลการประกันสังคมนั้น ควรนำเสนอแบบที่เข้าใจง่าย และให้ผู้ฟังมีส่วนร่วม ผู้จัดการรายการบางคนไม่ใช่นักพูดโดยตรง ทำให้การจัดรายการบางครั้งติดขัด พูดไม่ต่อเนื่อง ทำให้ไม่น่าสนใจเหมือนรายการวิทยุตามสถานวิทยุต่าง ๆ ซึ่งผู้จัดการรายการควรมีความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมเป็นอย่างดี

1.4 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการสื่อสารด้วยเสียงตามสาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประกาศเสียงตามสายเพื่อแจ้งข่าวสารเป็นประจำ ควรพัฒนาเครือข่ายหอกระจายข่าวสารให้สามารถเชื่อมสัญญาณการรับฟังข่าวสารการประกันสังคมและกำหนดระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับฟังข่าวสารได้ในเวลาที่เหมาะสม

1.5 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษาเพื่อให้นักเรียนนักศึกษาที่มีความรู้ความ

เข้าใจเกี่ยวกับประสังคม สำนักงานประกันสังคมควรจัดบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมให้กับนักเรียนนักศึกษาได้ทราบและเข้าใจถึงการประกันสังคม สิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับจากประกันสังคมในการออกไปประกอบอาชีพในอนาคต

1.6 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อบุคคล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ สนทนากับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี การบริการที่ดีนั้นต้องมีคุณภาพในการบริการข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่แล้ว ทั้งด้านการให้ความสะดวกรวดเร็ว การบริหารที่ยัมเย้มแจ่มใส การพูดจา การให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน กริยามารยาทความเป็นกันเอง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ล้วนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการบริการ

1.7 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม ด้านสื่อออนไลน์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการนำเสนอนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อความสะดวกในการค้นคว้าแก่ผู้ประกันตน ควรลดขั้นตอนในการให้บริการ การนำเสนอนโยบายของสำนักงานประกันสังคมควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และควรอัพเดทข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ เพื่อรองรับการใช้บริการของผู้ประกันตน

2. การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ประกันตนสามารถรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมผ่านบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ได้เป็นอย่างดี ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันตนเอให้สามารถเข้าถึงสถานประกอบการและผู้ประกันตนได้

2.2 ด้านการจัดการองค์การ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมเป็นประจำ ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบบริหารจัดการข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคม เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน

2.3 ด้านการบังคับบัญชา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดประชุมเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจในช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมที่ตรงกัน การจัดประชุมเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมซึ่งจะสามารถนำไปถ่ายทอดให้แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างถูกต้อง

2.4 ด้านการประสานงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการแนะนำในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆในการทำประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมควรมีการตรวจเยี่ยมผู้ประกันตนในสถานประกอบการโดยจัดโครงการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้ในด้านสิทธิประโยชน์ให้ได้อย่างทั่วถึง

2.5 ด้านการควบคุม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เงื่อนไขการเบิกสิทธิประโยชน์ เกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนต่างๆ ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทน โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตน และข้อมูลที่สะท้อนกับจากการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคมในรูปแบบต่าง ๆ
2. ควรศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม
3. ควรศึกษาความต้องการข้อมูลข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันตนในพื้นที่อื่น ๆ

Graduate School

Graduate School

Graduate School

Graduate School ARU

Graduate School ARU

Graduate School ARU

บรรณานุกรม

ate School ARU

ate School ARU

ate School ARU

บรรณานุกรม

- จอห์น นพดล วสินสุนทร. (2558). เทคนิคการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และการประชาสัมพันธ์ใน
ภาวะวิกฤต. ค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2563, จาก http://johnnopadon.blogspot.com/2015/10/blog-post_18.html.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดีย แอนด์พับ.
- ฉัตรสุตา โคตรพัฒน์. (2557). แนวทางพัฒนาการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนของ
ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชนะพงษ์ กล้ากลิจ. (2562, มกราคม - มิถุนายน). การประยุกต์หลักสัปปริสธรรม 7 กับ
การบริหารงานสมัยใหม่. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา, 2(1), 98 - 109.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : เทพเนรมิต.
- ณัฐชดา วิจิตรจามรี. (2560). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพล หิรัญเรือง. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเฟสบุ๊กชาวไทยต่อการเผยแพร่ข้อมูล
ทางการท่องเที่ยวผ่านเฟสบุ๊กของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงาน
จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทาลินี แตรรูปวิไล. (2562, มกราคม - มิถุนายน). รูปแบบการบริหารการประชาสัมพันธ์ของ
วิทยาลัยเทคโนโลยีธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี,
13 (1), 164 - 178.
- ชนกฤต คล้ายแก้ว. (2562). อิทธิพลในการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ของกลุ่มวัยรุ่น ใน รวบรวมบทความ
การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2 (หน้า 1346 - 1355). 19 มกราคม 2562 ณ คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ.
- ชนภัทท์ ทองคำใส. (2554). การรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อทางการตลาดกับการตัดสินใจซื้อ
คอนโดมิเนียม Life ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคล
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธาดา ราชกิจ. (2562). แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2563,
จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190419-management-concept/>.

ธีรทัศน์ โรจน์กิจจากุล. (2559, กรกฎาคม - ธันวาคม). หลักการบริหารคนให้มีความสุขในยุค AEC.

วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 6 (2), 108 - 118.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2553). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ทริปเพิลกรุ๊ป.

บรรจบ เนียมมณี. (2553). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญนุช ธรรมสะอาด. (ม.ป.ป.). คู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.

บุหลัน กุลวิจิตร. (2560, กันยายน - ธันวาคม). สื่อบุคคลกับการส่งเสริมการเกษตร 4.0.

วารสารวิชาการ Veridian E - Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย

สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 10 (3), 2440 - 2454.

พรพิทักษ์ แม้นศิริ. (2560). หลักและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ 4.0. กรุงเทพฯ :

กรมประชาสัมพันธ์.

พระครูสมุห์ไพฑูรย์ พนมสวย และสุทธญาณ โอปอ้อม. (2562, กรกฎาคม - ธันวาคม). การบริหาร

สมัยใหม่กับการบริหารเชิงพุทธศาสตร์. วารสาร มจร. ตรีภูมยปริทรรศน์, 3 (2),

119 - 131.

พัชรภรณ์ สุวลัย. (2553). บทบาทสื่อวิทยุกระจายเสียงของรัฐกับการรับรู้ข่าวสารภาครัฐของ

ประชาชนจังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

พิทยา บวรวัฒนา. (2556). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิบูล ทีปะปาล. (2555). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.

มัลลิกา ต้นสอน. (2554). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

เมวดี ศรีสร้อย. (2554). อิทธิพลของสื่อโฆษณาออนไลน์ที่มีผลต่อการรับรู้ข่าวสารการตลาด

ของคนวัยทำงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ

อิเล็กทรอนิกส์, มหาวิทยาลัยรังสิต.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2556). พฤติกรรมองค์การ. นนทบุรี : กรีนแอปเปิ้ล กราฟฟิค พรินติ้ง.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ :

นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วันชัย มีชาติ. (2556). การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วินิจ อนันตวงศ์. (2559). ช่องทางการรับรู้ข้อมูลและความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดขม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า, 3 (1), 55 - 59.

- วิภคณัญญู นิมิตพันธ์ และศิริจันทร์ พดกนิษฐ. (2559). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภายใต้สื่อสังคมออนไลน์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 6 (1), 21 - 30.
- วิชัยพร พิทักษา. (2561, พฤษภาคม - สิงหาคม). รูปแบบการบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 6. วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์, 5 (2), 179 - 191.
- ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2555). 2022 วิวัฒนาการการสื่อสารแห่งโลกอนาคต. วารสารวิชาการ Veridian E - Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 5 (2), 59 - 70.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). การจัดการจากมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ : จี พี ไชเบอร์พริ้นท์.
- สำนักงานประกันสังคม. (2561). ประวัติสำนักงานประกันสังคม. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.sso.go.th>.
- _____. (2562ก). จำนวนผู้ประกันตนทั่วประเทศ ประจำเดือนพฤศจิกายน 2562. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.m-powered.org/thailand/news/spotlight/1576564288>.
- _____. (2562ข). แผนปฏิบัตินโยบายสำนักงานประกันสังคม ระยะ 3 ปี (2563 -2565). กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2563). งานทะเบียนและประสานการแพทย์. พระนครศรีอยุธยา : ผู้แต่ง.
- สุกัญญา บุณเดชาชัย และคณะ. (2557). กระบวนการสร้างนวัตกรรมการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมของประชาชนในภาคตะวันออกในการเป็นประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. กรุงเทพฯ : สภาวิจัยแห่งชาติ.
- สุธาสิณี โพธิจันทร์. (2558). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.ftpi.or.th/2015/2125>.
- สุนิสา ประวิชัย. (2560). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2563, จาก https://e-jodil.stou.ac.th/filejodil/16_1_572.pdf.
- อรอุมา รอดเยี่ยม. (2557). การทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพในระบบพีดีซีเอ (PDCA) ของผู้บริหารและครูของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- อรุณรัตน์ ชินวรรณ. (2553). สื่อประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Belch, G. E. & Belch, M. A. (2004). **Advertising and promotion : An integrated marketing communications perspective** (6th ed.). Boston : McGraw-Hill
- Berlo, D. K. (1960). **The process of communication**. New York : Holt, Rinehart & Winton.
- Bovee, C. L., et. al. (1995). **Marketing** (2nd ed.). London : McGraw-Hill.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. **Psychometrika**, 16 (3), 297 - 334.
- Cutlip, S. M., Center A. H. & Broom, G. M. (1985). **Effective public relations** (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice - Hall.
- Grunig, J. E. & Hunt, T. (1984). **Managing public relations**. New York : Rinehart & Winston.
- Gulick, L. & Urwick, J. (1973). **Papers on the science of administration**. New York : Institute of Public Administration.
- Jefkins, F. (1982). **Public relations mode simple**. London : Heinemann.
- Klapper, J. T. (1960). **The effects of communication**. New York : Free Press.
- Kotler, P. (2004). **Marketing management** (11th ed.). New Jersey : Pearson Education.
- Likert, R. A. (1932). Technique for the measurement of attitude. **Archives Psychological**, 3(1), 42 - 48.
- Moates, D. R., & Schumacher, G. M. (2005). **An introduction to cognitive psychology**. Belmont, CA : Wadsworth.
- Robbins, S. P. & Judge, T.A. (2017). **Organizational behavior**. (17th ed.). New Jersey : Pearson Education.
- Robbins, S. P. & DeCenzo, D.A. (2005). **Management** (6th ed.). New York : Prentice-Hill.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (2007). **Consumer behavior** (9th ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice - Hall.
- Schramm, W. (1973). **Channels and audience : Handbook of communication**. Chicago : Rand McNally college.
- Shannon, C. & Weaver, W. (1949). **The mathematical theory of communication**. Urbana : University of Illinois.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An introductory analysis** (3rd ed.). New York : Harper & Row.

Graduate School

Graduate School

Graduate School

Graduate School ARU

Graduate School ARU

Graduate School ARU

ภาคผนวก

Graduate School ARU

Graduate School ARU

Graduate School ARU

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วันทนา เนาว์วัน | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 2. นางเบญจวรรณ รัตนภาค | นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองคาย |
| 3. นางนัชชา เกลิยวสัมพันธ์ใจ | นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร
พื้นที่ 7 |



ที่ อว.๐๖๒๙.๙/ว ๗๗๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๗ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.วันทนา เนาว์วัน

ด้วย นางสาวกาญจนา ธรรมวิชชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.กิตติมา ทามาสี

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำ การค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวกาญจนา ธรรมวิชชัย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อ2.๐๖๒๑๙.๙/ว9๗๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๗ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน นางสาวกาญจนา ธรรมธวัชชัย รัตนภาค

ด้วย นางสาวกาญจนา ธรรมธวัชชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การบริหารจัดการของทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาคูหัย" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.กิตติมา ทามาสิ

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวกาญจนา ธรรมธวัชชัย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๙.๙/ว ๑๗๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๗ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน นางนัชชา เกียรติสัมพันธ์ใจ

ด้วย นางสาวกาญจนา ธรรมธวัชชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.กิตติมา ทามาสี

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวกาญจนา ธรรมธวัชชัย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมของสถานประกอบการ
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นจริง เพื่อให้คำตอบของท่านสามารถใช้เป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดในการศึกษาครั้งนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ซึ่งตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. อายุ

☐

1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐

2. 20 - 29 ปี

☐

3. 30 - 39 ปี

☐

4. 40 - 49 ปี

☐

5. 50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐

1. โสด

☐

2. สมรส

☐

3. หม้าย/หย่าร้าง

☐

4. แยกกันอยู่

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐

1. ไม่เกิน 9,000 บาท

☐

2. 9,001 - 12,000 บาท

☐

3. 12,001 - 15,000 บาท

☐

4. 15,001 - 20,000 บาท

☐

5. 20,001 - 30,000 บาท

☐

6. 30,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

☐

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐

4. ปวส./อนุปริญญา

☐

5.ปริญญาตรี

☐

6. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพประจำที่มีรายได้หลัก

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายวัน | ☐ 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนรายเดือน |
| ☐ 3. ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว | ☐ 4. ครู/อาจารย์ |
| ☐ 5. รับจ้างทั่วไป | ☐ 6. ลูกจ้างส่วนราชการ |
| ☐ 7. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ | ☐ 8. อื่นๆ ระบุ..... |

7. ระยะเวลาที่ท่านเป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาการทำงานในสถานประกอบการ

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 2. 1 - 5 ปี |
| ☐ 3. 6 - 10 ปี | ☐ 4. 11 - 15 ปี |
| ☐ 5. 16 - 20 ปี | ☐ 6. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป |

8. ประเภทผู้ประกันตน ตามระบบประกันสังคม มาตราใด

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ผู้ประกันตนมาตรา 33 | ☐ 2. ผู้ประกันตนมาตรา 39 |
| ☐ 3. ผู้ประกันตนมาตรา 40 | |

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันสังคม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าข้อความใดตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใดโดย
ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันสังคม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. แผ่นพับ					
1.1 แผ่นพับข้อมูลข่าวสาร ใช้ข้อความสั้น กระชับ อ่านเข้าใจง่าย					
1.2 แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย					
1.3 รูปภาพที่ใช้ประกอบในแผ่นพับมีความเหมาะสมตรงประเด็น					
1.4 แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีรูปแบบและขนาด สีสันที่ดึงดูดใจให้ผู้ทำประกันสังคมเกิดความสนใจในอ่าน					
1.5 แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีขนาดเล็กสามารถหยิบ/พกพาได้ง่าย					
2. หนังสือราชการ					
2.1 การใช้ภาษาและข้อความของหนังสือมีความเหมาะสม					
2.2 มีการแจ้งข้อมูลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสำนักงานประกันสังคมได้ชัดเจน					
2.3 ช่วยให้ผู้ทำประกันสังคมได้ทราบกฎหมายและกองทุนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับอย่างชัดเจน					
2.4 ผู้ทำประกันสังคมได้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม					
2.5 ท่านสามารถรับรู้และเข้าใจข้อมูลการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม					
3. วิทยุชุมชน					
3.1 การเผยแพร่ข้อมูลเป็นกลาง					
3.2 มีการจัดเรียงข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอที่ดี					
3.3 การนำเสนอข้อมูลประกันสังคมมีความน่าสนใจ					
3.4 เนื้อหามีประโยชน์ต่อผู้ฟัง					
3.5 การนำเสนอข้อมูลมีความสมบูรณ์และถูกต้อง					
4. เสียงตามสาย					
4.1 มีการประกาศเสียงตามสายเพื่อแจ้งข่าวสารเป็นประจำ					
4.2 การนำเสนอข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว					
4.3 มีการประชาสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลข่าวสารเป็นเวลา					
4.4 การนำเสนอข่าวสารตรงตามวัตถุประสงค์					
4.5 การนำเสนอข้อมูลทันต่อเหตุการณ์					

ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันสังคม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่					
5.1 การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ช่วยให้ผู้ทำประกันสังคมขอรับบริการได้อย่างสะดวก					
5.2 มีการติดป้ายประกาศตามสถานที่ต่าง ๆ					
5.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษาเพื่อให้นักเรียนนักศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันสังคม					
5.4 สำนักงานประกันสังคมจัดกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ให้ผู้ทำประกันสังคมได้ทราบอย่างทั่วถึง					
5.5 ท่านได้รับข้อมูลที่ช่วยให้ท่านมีความรู้ใหม่ๆ และมีความเข้าใจในเรื่องประกันสังคมมากขึ้น					
6. สื่อบุคคล					
6.1 เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ การสนทนากับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
6.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ					
6.3 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ					
6.4 เจ้าหน้าที่ประกันสังคมสามารถตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน					
6.5 เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องประกันสังคมเป็นอย่างดี					
7. สื่อออนไลน์					
7.1 มีการนำเสนอข่าวสารผ่านเครือข่ายสารสนเทศ เช่น Facebook, Website					
7.2 มีการนำเสนอนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักงานประกันสังคม					
7.3 มีการนำเสนอรายละเอียดของสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากสำนักงานประกันสังคม					
7.4 ผู้ทำประกันสังคมสามารถเปิดดูข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
7.5 ผู้ทำประกันสังคมสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ได้สะดวก รวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าข้อความใดตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใดโดย
ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการวางแผน					
1.1 ท่านสามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคมอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันสังคมที่ชัดเจน					
1.2 ท่านสามารถรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมผ่านบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ได้ เป็นอย่างดี					
1.3 ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
1.4 สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำขั้นตอนการขอใช้สิทธิจากกองทุน ประกันสังคมได้อย่างชัดเจน					
1.5 องค์กรของท่านมีการจัดทำแผนงานด้านการรับสิทธิประโยชน์ระหว่าง องค์กรและสำนักงานประกันสังคมเพื่อสะดวกในการขอรับสิทธิ ประโยชน์ของผู้ประกันตน					
2. ด้านการจัดการองค์กร					
2.1 เอกสารเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องของประกันสังคมในองค์กรของท่าน มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ทำประกันสังคม					
2.2 เจ้าหน้าที่ในองค์กรของท่านสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสิทธิ ประกันสังคมได้เป็นอย่างดีช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป สำนักงานประกันสังคม					
2.3 มีการจัดการ โครงสร้างการบริหารจัดการที่เอื้อต่องานด้าน ประกันสังคมขององค์กรอย่างชัดเจน					

การบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.4 หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมเป็นประจำ					
2.5 มีการจัดทำป้าย ประกาศ แจ้งข่าวให้แก่ผู้ทำประกันสังคมได้รับทราบข่าวสารตลอดเวลา					
3. ด้านการบังคับบัญชา					
3.1 หน่วยงานของท่านมีผู้รับผิดชอบชัดเจน เกี่ยวกับการให้ข้อมูลการประกันสังคมกับผู้ทำประกันสังคมได้รับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง					
3.2 มีการมอบหมายงานให้บุคลากรดำเนินการตามระบบประกันสังคมตามที่องค์กรวางไว้					
3.3 มีการจัดประชุมเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจในช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมที่ตรงกัน					
3.4 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรในองค์กรรับผิดชอบและดำเนินงานด้านประกันสังคมอย่างชัดเจน					
3.5 สำนักงานประกันสังคมมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ทำประกันสังคมโดยตรง					
4. ด้านการประสานงาน					
4.1 หน่วยงานของท่านมีการแนะนำในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆในการทำประกันสังคม					
4.2 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการประกันสังคมมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นอย่างดี					
4.3 หน่วยงานของท่านสามารถอธิบายสิทธิประโยชน์ของการทำประกันสังคมได้อย่างถูกต้อง					
4.4 ท่านได้รับคำแนะนำหรือคำปรึกษาที่ดีในเรื่องของประกันสังคม					
4.5 มีการประสานงานระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างเป็นระบบ					
5. ด้านการควบคุม					
5.1 มีการเปิดเผยข้อมูลการประกันสังคมด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลเงินสมทบ ข้อมูลการเบิกสิทธิประโยชน์ อย่างสม่ำเสมอ					
5.2 เงื่อนไขการเบิกสิทธิประโยชน์ เกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนต่างๆ ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้					

การบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5.3 การจัดข้อมูลผู้ทำประกันสังคมขององค์กรคำนึงถึงความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
5.4 ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของตนเองได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว					
5.5 การค้นหาข้อมูลสำหรับผู้ทำประกันสังคมมีความถูกต้อง					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครบทุกข้อไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

การประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า IOC

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of objective congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือ ดังนี้

- ให้คะแนน + 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน - 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

- เมื่อ IOC แทน ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ
 n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทีมงาน
 ตัวแทนประกันชีวิต ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (รวม 3 คน)

**ตารางวิเคราะห์ทัศนคติเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถามการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต
ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันสังคม

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	1	2	3		
1. แผ่นพับ					
1.1 แผ่นพับข้อมูลข่าวสาร ใช้ข้อความสั้น กระชับ อ่านเข้าใจง่าย	1	1	0	0.67	ใช้ได้
1.2 แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย	1	1	0	0.67	ใช้ได้
1.3 รูปภาพที่ใช้ประกอบในแผ่นพับมีความเหมาะสมตรงประเด็น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.4 แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีรูปแบบและขนาด สีสันที่ดึงดูดใจให้ผู้ทำประกันสังคมเกิดความสนใจในอ่าน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
1.5 แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีขนาดเล็กสามารถหยิบ/พกพาได้ง่าย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. หนังสือราชการ					
2.1 การใช้ภาษาและข้อความของหนังสือมีความเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.2 มีการแจ้งข้อมูลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสำนักงานประกันสังคมได้ชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.3 ช่วยให้ผู้ที่ทำประกันสังคมได้ทราบกฎหมายและกองทุนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.4 ผู้ทำประกันสังคมได้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.5 ท่านสามารถรับรู้และเข้าใจเป้าหมายนโยบายการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม	1	0	0	0.33	ปรับปรุง
3. วิทยุชุมชน					
3.1 การเผยแพร่ข้อมูลเป็นกลาง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.2 มีการจัดเรียงข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอที่ดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.3 การนำเสนอที่น่าสนใจ	-1	1	1	0.33	ปรับปรุง
3.4 เนื้อหา มีประโยชน์ต่อผู้ฟัง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.5 การนำเสนอข้อมูลมีความสมบูรณ์และถูกต้อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	1	2	3		
4. เติงตามสาย					
4.1 มีการประกาศเสียงตามสายเพื่อแจ้งข่าวสารเป็นประจำ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4.2 การนำเสนอข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.3 มีการประชาสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลข่าวสารเป็นเวลา	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4.4 การนำเสนอข่าวสารตรงตามวัตถุประสงค์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.5 การนำเสนอข้อมูลทันต่อเหตุการณ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่					
5.1 การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ช่วยให้ผู้ทำประกันสังคมขอรับบริการได้อย่างสะดวก	1	1	0	0.67	ใช้ได้
5.2 มีการติดป้ายประกาศตามสถานที่ต่าง ๆ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
5.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษาเพื่อให้นักเรียน นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันสังคม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.4 สำนักงานประกันสังคมจัดกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ การจัดการความรู้ให้ผู้ทำประกันสังคมได้ทราบอย่างทั่วถึง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.5 ท่านได้รับข้อมูลที่ช่วยให้ท่านมีความรู้ใหม่ ๆ และมีความเข้าใจในเรื่องประกันสังคมมากขึ้น	-1	1	1	0.33	ปรับปรุง
6. สื่อบุคคล					
6.1 เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ การสนทนากับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.3 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	-1	1	1	0.33	ปรับปรุง
6.4 เจ้าหน้าที่ประกันสังคมสามารถตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.5 เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องประกันสังคมเป็นอย่างดี	-1	1	1	0.33	ปรับปรุง
7. สื่อออนไลน์					
7.1 มีการนำเสนอข่าวสารผ่านเครือข่ายสารสนเทศ เช่น Facebook, Website	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.2 มีการนำเสนอนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักงานประกันสังคม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.3 มีการนำเสนอรายละเอียดของสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากสำนักงานประกันสังคม	1	1	1	1.00	ใช้ได้

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	1	2	3		
7.4 ผู้ทำประกันสังคมสามารถเปิดดูข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.5 ผู้ทำประกันสังคมสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ได้สะดวก รวดเร็ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	1	2	3		
1. ด้านการวางแผน					
1.1 ท่านสามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคมอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันสังคมที่ชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.2 ท่านสามารถรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมผ่านบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.3 ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.4 สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำขั้นตอนการขอใช้สิทธิจากกองทุนประกันสังคมได้อย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.5 องค์กรของท่านมีการจัดทำแผนงานด้านการรับสิทธิประโยชน์ระหว่างองค์กรและสำนักงานประกันสังคมเพื่อสะดวกในการขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. ด้านการจัดการองค์กร					
2.1 เอกสารเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องของประกันสังคมในองค์กรของท่านมีเพียงพอกับความต้องการของผู้ทำประกันสังคม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.2 เจ้าหน้าที่ในองค์กรของท่านสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมได้เป็นอย่างดีช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.3 มีการจัดการโครงสร้างการบริหารจัดการที่เอื้อต่องานด้านประกันสังคมขององค์กรอย่างชัดเจน	1	0	1	0.67	ใช้ได้

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	1	2	3		
2.4 หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมเป็นประจำ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.5 มีการจัดทำป้าย ประกาศ แจ้งข่าวให้แก่ผู้ทำประกันสังคมได้รับทราบข่าวสารตลอดเวลา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ด้านการบังคับบัญชา					
3.1 หน่วยงานของท่านมีผู้รับผิดชอบชัดเจน เกี่ยวกับการให้ข้อมูลการประกันสังคมกับผู้ทำประกันสังคมได้รับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.2 มีการมอบหมายงานให้บุคลากรดำเนินการตามระบบประกันสังคมตามที่องค์กรวางไว้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.3 มีการจัดประชุมเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจในช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมที่ตรงกัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.4 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรในองค์กรรับผิดชอบและดำเนินงานด้านประกันสังคมอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.5 สำนักงานประกันสังคมมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ทำประกันสังคมโดยตรง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. ด้านการประสานงาน					
4.1 หน่วยงานของท่านมีการแนะนำในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในการทำประกันสังคม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.2 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการประกันสังคมมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.3 หน่วยงานของท่านสามารถอธิบายสิทธิประโยชน์ของการทำประกันสังคมได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.4 ท่านได้รับคำแนะนำหรือคำปรึกษาที่ดีในเรื่องของประกันสังคม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.5 มีการประสานงานระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างเป็นระบบ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. ด้านการควบคุม					
5.1 มีการเปิดเผยข้อมูลการประกันสังคมด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลเงินสมทบ ข้อมูลการเบกสิทธิประโยชน์ อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.2 เงื่อนไขการเบกสิทธิประโยชน์ เกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนต่างๆ ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	1	2	3		
5.3 การจัดข้อมูลผู้ทำประกันสังคมขององค์กรคำนึงถึงความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.4 ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของตนเองได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.5 การค้นหาข้อมูลสำหรับผู้ทำประกันสังคมมีความถูกต้อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ค่า IOC โดยรวม				0.89	ใช้ได้

ภาคผนวก ง
ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม	Mean	Std.Deviation	N
แผ่นพับ			
1. แผ่นพับข้อมูลข่าวสาร ใช้ข้อความสั้น กระชับ อ่านเข้าใจง่าย	3.57	.858	30
2. แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย	3.67	.844	30
3. รูปภาพที่ใช้ประกอบในแผ่นพับมีความเหมาะสมตรงประเด็น	3.67	.802	30
4. แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีรูปแบบและขนาด สี สันที่ดึงดูดใจให้ผู้ประกันตนเกิดความสนใจในอ่าน	3.73	.888	30
5. แผ่นพับข้อมูลข่าวสารมีขนาดเล็กสามารถหยิบ/พกพาได้ง่าย	3.77	.817	30
หนังสือราชการ			
1. การใช้ภาษาและข้อความของหนังสือมีความเหมาะสม	3.67	.758	30
2. มีการแจ้งข้อมูลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสำนักงานประกันสังคมได้ชัดเจน	3.57	.774	30
3. ช่วยให้ผู้ประกันตนได้ทราบกฎหมายและกองทุนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับอย่างชัดเจน	3.67	.802	30
4. ผู้ประกันตนได้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม	3.60	.770	30
5. ท่านสามารถรับรู้และเข้าใจเป้าหมายนโยบายการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม	3.63	.765	30
วิทยุชุมชน			
1. การเผยแพร่ข้อมูลเป็นกลาง	3.30	.702	30
2. มีการจัดเรียงข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอที่ดี	3.40	.770	30
3. การนำเสนอที่น่าสนใจ	3.43	.728	30
4. เนื้อหามีประโยชน์ต่อผู้ฟัง	3.53	.776	30
5. การนำเสนอข้อมูลมีความสมบูรณ์และถูกต้อง	3.53	.776	30
เสียงตามสาย			
1. มีการประกาศเสียงตามสายเพื่อแจ้งข่าวสารเป็นประจำ	3.33	.884	30
2. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็ว	3.33	.922	30

ตอนที่ 2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม	Mean	Std.Deviation	N
3. มีการประชาสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลข่าวสารเป็นเวลา	3.40	.932	30
4.การนำเสนอข่าวสารตรงตามวัตถุประสงค์	3.40	.932	30
5. การนำเสนอข้อมูลทันต่อเหตุการณ์	3.37	.928	30
การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่			
1. การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ช่วยให้ผู้ประกันตนบริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้อย่างเต็มที่	3.50	.777	30
2. มีการติดป้ายประกาศตามสถานที่ต่าง ๆ	3.50	.820	30
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษาเพื่อให้นักเรียนนักศึกษา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันสังคม	3.47	.776	30
4. สำนักงานประกันสังคมจัดกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ให้ผู้ทำประกันสังคมได้ทราบอย่างทั่วถึง	3.57	.817	30
5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้ท่านมีความรู้ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยรู้มาก่อน	3.60	.814	30
สื่อบุคคล			
1. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ การสนทนากับผู้ให้บริการเป็นอย่างดี	3.67	.994	30
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ	3.90	.845	30
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.87	.819	30
4.เจ้าหน้าที่ประกันสังคมสามารถตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน	3.93	.785	30
5. เจ้าหน้าที่ประกันสังคมมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องประกันสังคมเป็นอย่างดี	3.97	.809	30
สื่อออนไลน์			
1. มีการนำเสนอข่าวสารผ่านเครือข่ายสารสนเทศ เช่น Facebook, Website	3.90	.803	30
2. มีการนำเสนอนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักงานประกันสังคม	3.90	.845	30
3. มีการนำเสนอรายละเอียดของสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากสำนักงานประกันสังคม	4.00	.871	30
4. ผู้ประกันตนสามารถเปิดดูข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.93	.828	30

ตอนที่ 2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลการประกันสังคม	Mean	Std.Deviation	N
5. ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ได้สะดวก รวดเร็ว	3.97	.850	30

ตอนที่ 3 การบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม	Mean	Std.Deviation	N
ด้านการวางแผน			
1. ท่านสามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคมอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันสังคมที่ชัดเจน	3.67	.844	30
2. ท่านสามารถรับรู้ข้อมูลการประกันสังคมผ่านบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ได้เป็นอย่างดี	3.70	.952	30
3. ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.67	.884	30
4. สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำขั้นตอนการขอใช้สิทธิจากกองทุนประกันสังคมได้อย่างชัดเจน	3.67	.884	30
5. องค์กรของท่านมีการจัดทำแผนงานด้านการรับสิทธิประโยชน์ระหว่างองค์กรและสำนักงาน	3.67	.884	30
ประกันสังคมเพื่อสะดวกในการขอรับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	3.70	.915	30
ด้านการจัดการองค์กร			
1. เอกสารเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องของประกันสังคมในองค์กรของท่าน	3.70	.837	30
มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ทำประกันสังคม			
2. เจ้าหน้าที่ในองค์กรของท่านสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคม	3.70	.837	30
ได้เป็นอย่างดีช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสำนักงานประกันสังคม			
3. มีการจัดการโครงสร้างการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการสร้างระบบประกันสังคมขององค์กรอย่างชัดเจน	3.67	.802	30
4. หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมเป็นประจำ	3.67	.802	30
5. มีการจัดทำป้าย ประกาศ แจ้งข่าวให้แก่ผู้ทำประกันสังคมได้รับทราบข่าวสารตลอดเวลา	3.70	.837	30

ตอนที่ 3 การบริหารช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคม	Mean	Std.Deviation	N
ด้านการบังคับบัญชา			
1. หน่วยงานของท่านมีผู้รับผิดชอบชัดเจน เกี่ยวกับการให้ข้อมูล	3.43	.898	30
การประกันสังคมกับผู้ที่ทำประกันสังคมได้รับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง			
2. มีการมอบหมายงานให้บุคลากรดำเนินการตามระบบประกันสังคมตามท้องที่ควรไว้	3.47	.900	30
3. มีการจัดประชุมเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจในช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประกันสังคมที่ตรงกัน	3.43	.858	30
4. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรในองค์กรรับผิดชอบและดำเนินงานด้านประกันสังคมอย่างชัดเจน	3.53	.819	30
5. สำนักงานประกันสังคมมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกันตนโดยตรง	3.53	.860	30
ด้านการประสานงาน			
1. หน่วยงานของท่านมีการแนะนำในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆในการทำประกันสังคม	3.60	.770	30
2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการประกันสังคมมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นอย่างดี	3.67	.802	30
3. หน่วยงานของท่านสามารถอธิบายสิทธิประโยชน์ของการทำประกันสังคมได้อย่างถูกต้อง	3.67	.802	30
4. ท่านได้รับคำแนะนำหรือคำปรึกษาที่ดีในเรื่องของประกันสังคม	3.67	.844	30
5. มีการประสานงานระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างเป็นระบบ	3.63	.765	30
ด้านการควบคุม			
1. มีการเปิดเผยข้อมูลการประกันสังคมด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลเงินสมทบ ข้อมูลการเบิกสิทธิประโยชน์ อย่างสม่ำเสมอ	3.57	.728	30
2. เงื่อนไขการเบิกสิทธิประโยชน์ เกณฑ์การจ่ายเงินทดแทนต่างๆ ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้	3.67	.802	30
3. การจัดข้อมูลผู้ทำประกันสังคมขององค์กรคำนึงถึงความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	3.67	.758	30
4. ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของตนเองได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	3.67	.802	30
5. การค้นหาข้อมูลสำหรับผู้ทำประกันสังคมมีความถูกต้อง	3.63	.765	30

ค่า Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha	N of Items
0.982	35

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อและนามสกุล	นางสาวกาญจนา ธรรมธวัชชัย
วัน เดือน ปีเกิด	7 มีนาคม พ.ศ. 2518
สถานที่เกิด	อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	15/2 หมู่ 4 ตำบลขวัญเมือง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่งงาน	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาอุทัย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	ประถมศึกษา โรงเรียนประตูลำ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2540	วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2547	เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ. 2563	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา