

ปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตนมาตรา 33
โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และแก้ไขเพิ่มเติม, ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5*

Factors affecting the registration of unemployment of the insured, Section 33 of the
Social Security Act B.E. 2533 and its amendments, A case study of the Bangkok
Metropolitan Employment Office Area 5

บุญยหุช มีชื่อง**

Punyanuch Meechong

6414830014@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขึ้นทะเบียนการว่างงาน (2) ศึกษากระบวนการเลือกรับข่าวสารที่มีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตนจากประชาชนผู้ใช้บริการ 240 กลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า (1) การให้บริการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตนโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.51) ในรายด้าน ด้านกระบวนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยระดับสูง (2) คุณลักษณะด้านอายุมีความสัมพันธ์กับการให้บริการในระดับต่ำมาก ($r = -0.128$) คุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสาเหตุการว่างงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คุณลักษณะด้านสาเหตุการว่างงานมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับต่ำมาก ($r = 0.142$) (3) กระบวนการเลือกรับข่าวสารและการให้บริการด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการให้บริการในระดับต่ำมาก ($r = -0.180$)

คำสำคัญ: ผู้ประกันตน; การว่างงาน; สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

Keywords: the insured; unemployment; Bangkok Employment Office Area 5

บทนำ

การให้บริการคนหางานขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน เป็นภารกิจของสำนักงานจัดหางานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม (2533) ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้างหรือลาออก และประสงค์จะขอรับเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานจะต้องมาขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกับสำนักงานจัดหางานของรัฐ ซึ่งที่ผ่านมาผู้ประกันตนจะต้องเดินทางมาดำเนินการที่สำนักงานจัดหางาน แต่ปัจจุบันกรมการจัดหางานได้ปรับปรุงการให้บริการคนหางานขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตน

บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตนมาตรา 33 โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และแก้ไขเพิ่มเติม ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กรณีว่างงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-service.doe.go.th) เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐ ได้สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วท่ามกลางกระแสดิจิทัล โดยผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้างหรือลาออกจากงานสามารถขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงานได้ด้วยตนเอง ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่มีข้อจำกัด

สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 (ม.ป.ป.) มีภารกิจหลักในการส่งเสริมการมีงานทำให้กับประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ให้มีอาชีพ มีรายได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งรวมถึงการให้บริการคนหางานขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม (2533) มาตรา 78 และกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และอัตราการได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน (2547) กำหนดให้ลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานต้องขึ้นทะเบียนที่สำนักงานจัดหางานของรัฐ และต้องรายงานตัวไม่น้อยกว่าเดือนละหนึ่งครั้ง โดยไม่มีความผิดตามกฎหมาย มิใช่ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพและผู้ประกันตนต้องไปขึ้นทะเบียนเป็นผู้ว่างงานที่สำนักงานจัดหางานของรัฐภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ว่างงาน ซึ่งสิทธิที่ผู้ประกันตนกรณีว่างงานจะได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงาน บิละไม่เกิน 180 วัน ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย กรณีถูกเลิกจ้าง โดยคำนวณจากฐานเงินสมทบขั้นต่ำ และฐานเงินสมทบสูงสุด และได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงานบิละไม่เกิน 90 วัน ในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้างเฉลี่ย กรณีลาออก โดยคำนวณจากฐานเงินเดือนเช่นเดียวกับกรณีถูกเลิกจ้างเมื่อขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงานแล้ว ผู้ประกันตนจะต้องรายงานตัวไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อรับเงินว่างงานตามกำหนดเวลานัดในแต่ละเดือน

การให้บริการคนหางานขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงานที่ผ่านมาสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ได้ดำเนินการให้บริการ ณ สำนักงานและปัจจุบันได้ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (e-service.doe.go.th) การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐ โดยการให้บริการคนหางานขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงานผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้างหรือลาออกจากงานสามารถเข้าใช้งานในระบบได้ด้วยตนเอง โดยลงชื่อเข้าใช้งาน และทำตามขั้นตอนที่ระบบกำหนดซึ่งผู้ประกันตนสามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่มีข้อจำกัดและเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสำนักงานจัดหางาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

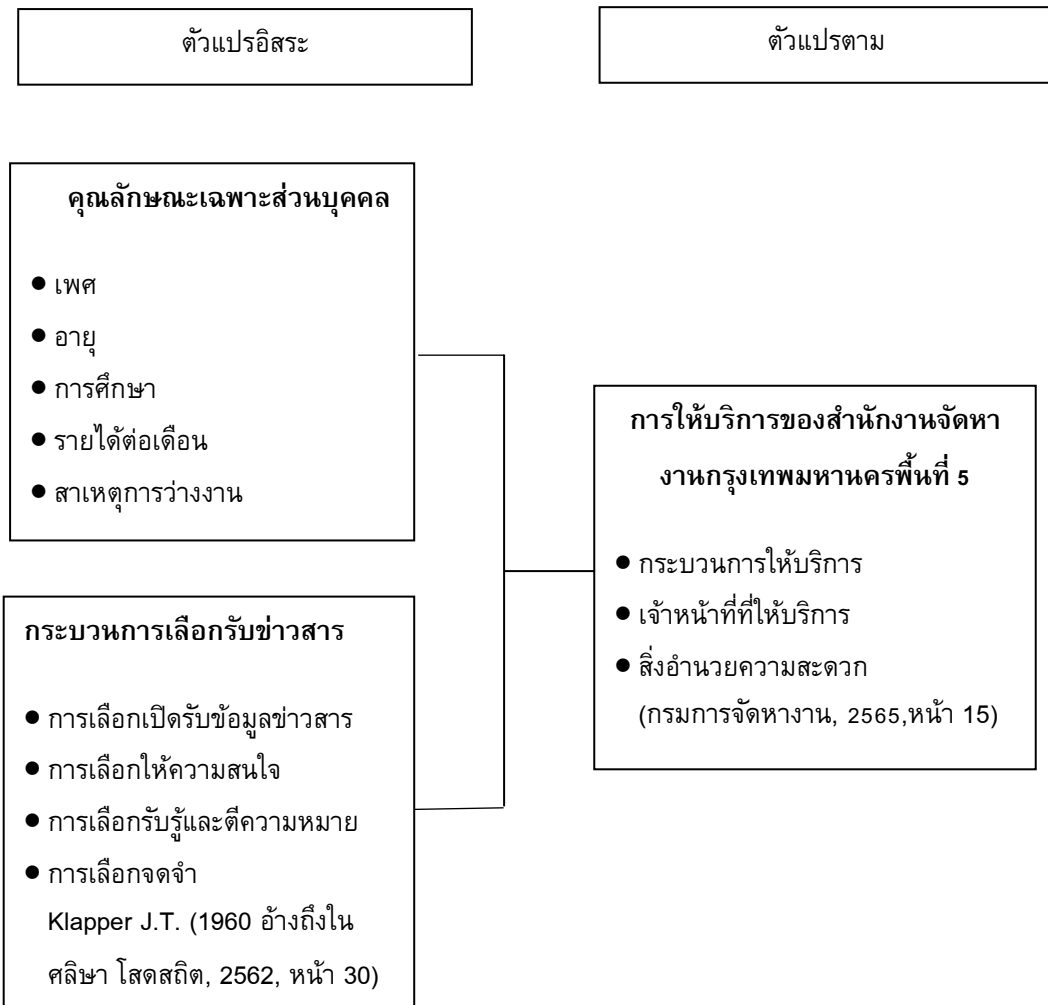
- 1) ศึกษาคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขึ้นทะเบียนการว่างงาน
- 2) ศึกษากระบวนการเลือกรับข่าวสารที่มีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตน

สมมุติฐานการวิจัย

- 1) คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขึ้นทะเบียนการว่างงานมีความสัมพันธ์กับการให้บริการของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
- 2) กระบวนการเลือกรับข่าวสารมีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ Klapper J.T. (อ้างถึงใน ศลิษา โสตสถิต, 2562, หน้า 30) เรื่อง กระบวนการเลือกรับข่าวสาร จึงนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตนของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยอ้างอิงจากสถิติผู้รับบริการเดือนมกราคม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จำนวน 596 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการคำนวณของ Yamane, T (1973 อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 23) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง $\pm 5\%$ ดังนั้น ได้ 240 กลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์กระบวนการเลือกรับข่าวสารที่มีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงาน

4. สถิติในเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่สถิติ Pearson correlation เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยตารางที่ 11 – 16 เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่ออธิบายความสัมพันธ์และแปลความหมาย (Bartz, 1999 อ้างถึงใน สมถวิล วิจิตรวรรณ, 2565, หน้า 11) คือ ระดับ 0.81 - 1.00 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก, ระดับ 0.61 - 0.80 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง, ระดับ 0.41 - 0.60 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง, ระดับ 0.21 - 0.40 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และระดับ 0.00 - 0.20 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 63.7 มีอายุ 26 – 43 ปี ร้อยละ 40 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 35.8 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 ถึง 20,000 บาท ร้อยละ 45.8 สาเหตุการว่างงานมาจากการลาออกร้อยละ 98.8

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	จำนวน (n=240)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	87	36.3
หญิง	153	63.7
รวม	240	100.0
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	53	21.1
26 - 43 ปี	96	40.0
44 - 58 ปี	91	37.9
59 - 77 ปี	0	0
78 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	240	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	จำนวน (n=240)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่จบการศึกษา	2	0.8
ประถมศึกษา	31	12.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	86	35.8
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	48	20.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	3	1.3
ปริญญาตรี	70	29.2
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	240	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	39	16.3
10,000 – 20,000 บาท	110	45.8
20,001 – 30,000 บาท	67	27.9
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	24	10.0
รวม	240	100.0
สาเหตุการว่างงาน		
ลาออก	237	98.8
เลิกจ้าง	3	1.3
รวม	240	100.0

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการประเมินความมั่นคงตรงด้านเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เรียกว่า index of item-objective congruence (IOC) และผ่านการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยประเมินกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน จำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสาเหตุการว่างงานของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขึ้นทะเบียนการว่างงาน จำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการเลือกรับข่าวสารการบริการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตนของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงาน ได้แก่ ด้านการเปิดรับ ด้านการเลือกให้ความสนใจ ด้านการเลือกรับรู้และตีความหมาย ด้านการเลือกจดจำ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ได้แก่ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4. เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการศึกษาปัญหา/อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณค่าสถิติ โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากขั้นตอนการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้สำรวจมา

2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล จากนั้นจึงบันทึกรหัสลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เกณฑ์เฉลี่ยเกี่ยวกับการประเมินผลคะแนนกระบวนการเลือกรับข่าวสารและการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามแบบ Likert Scale Scale (เจลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 61-63) มี 5 ระดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 ระดับกระบวนการเลือกรับข่าวสารที่มีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตนของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

กระบวนการเลือกรับข่าวสารที่มีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตนของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการเลือกให้ความสนใจมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการจดจำ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กระบวนการเลือกรับข่าวสารที่มีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานจำแนกตามรายด้าน

กระบวนการเลือกรับข่าวสาร	\bar{x}	SD	ระดับ
1. ด้านการเปิดรับ	3.96	0.418	มาก
2. ด้านการเลือกให้ความสนใจ	4.08	0.507	มาก
3. ด้านการเลือกรับรู้และตีความหมาย	4.1	0.482	มาก
4. ด้านการจดจำ	4.1	0.495	มาก
รวม	3.95	0.51	มาก

ด้านการเปิดรับโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีผลให้ทราบรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของกรมการจ้างงานมีผลให้ทราบรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงาน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ด้านการเปิดรับ

ด้านการเปิดรับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. การเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของรัฐบาลมีผลให้ทราบรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงาน	3.90	0.39	มาก
2. การเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของกรมการจัดหางานมีผลให้ทราบรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงาน	3.96	0.44	มาก
3. การเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีผลให้ทราบรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงาน	4.04	0.54	มาก
4. การเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ มีผลให้ทราบรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงาน	3.94	0.59	มาก
รวม	3.96	0.418	มาก

ด้านการเลือกให้ความสนใจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการเลือกให้ความสนใจมักจะเข้ามาดูข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานผ่านสื่อดิจิทัลเฉพาะเวลาที่สงสัยหรือต้องการได้ข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนว่างงานเท่านั้นมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การเข้ามาดูข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานผ่านสื่อดิจิทัลมักจะเลือกเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของตนเท่านั้น แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ด้านการเลือกให้ความสนใจ

ด้านการเลือกให้ความสนใจ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. การเข้ามาดูข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานผ่านสื่อดิจิทัลมักจะเลือกเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของตนเท่านั้น	4.11	0.57	มาก
2. การเข้ามาดูข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานผ่านสื่อดิจิทัลเฉพาะเวลาที่สงสัยหรือต้องการได้ข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนว่างงานเท่านั้น	4.12	0.59	มาก
3. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานผ่านสื่อดิจิทัลจะเลือกเปิดรับข่าวสารต่างๆที่สนใจเช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่ๆเท่านั้น	4.02	0.63	มาก
4. การเลือกเปิดรับเฉพาะเนื้อหาข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานที่มีรูปแบบการนำเสนอและเนื้อหาที่น่าสนใจและเข้าใจง่ายเท่านั้น	4.08	0.56	มาก
รวม	4.08	0.507	มาก

ด้านการรับรู้และตีความหมายโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จะเข้าใจเนื้อหาข่าวสารได้มากมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานแล้วเลือกสนใจและทำความเข้าใจเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความสนใจเท่านั้น แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ด้านการเลือกรับรู้และตีความหมาย

ด้านการเลือกรับรู้และตีความหมาย	\bar{x}	SD	ระดับ
1. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานแล้ว เลือกสนใจและทำความเข้าใจเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความสนใจเท่านั้นเช่น สิทธิประโยชน์ที่ตนเองควรได้รับ เป็นต้น	4.17	0.61	มาก
2. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จะเข้าใจเนื้อหาข่าวสารได้มาก	4.18	0.59	มาก
3. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานจะสนใจและเข้าไปมีส่วนร่วมในเนื้อหาข่าวสารที่ตรงกับประสบการณ์	4.05	0.54	มาก
4. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานเป็นภาพเป็นวิดีโอแทนเนื้อหาอื่นๆ จะเข้าใจเนื้อหาข่าวสารได้มาก	4.03	0.52	มาก
5. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานมีผลดีในการขึ้นทะเบียนการว่างงาน	4.1	0.57	มาก
รวม	4.10	0.482	มาก

ด้านการจดจำโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานนั้นจะเลือกจดจำเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของตนเองเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานนั้นจะเลือกจดจำเนื้อหาข่าวสารที่สอดคล้องกับความสนใจเท่านั้น แสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ด้านการจดจำ

ด้านการจดจำ	\bar{x}	SD	ระดับ
1. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานนั้นจะเลือกจดจำเนื้อหาข่าวสารที่สอดคล้องกับความสนใจเท่านั้น	4.12	0.58	มาก
2. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานนั้นจะเลือกจดจำเนื้อหาข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติหรือความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องนั้นๆ เท่านั้น	4.08	0.68	มาก
3. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการขึ้นทะเบียนการว่างงานนั้นจะเลือกจดจำเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของตนเองเท่านั้น	4.17	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	0.492	มาก

การให้บริการของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การให้บริการ

การให้บริการ	\bar{x}	SD	ระดับ
1.ด้านกระบวนการให้บริการ	4.56	0.377	มากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.56	0.294	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.5	0.342	มากที่สุด
รวม	3.95	0.51	มากที่สุด

ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว แสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	\bar{x}	SD	ระดับ
1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	4.65	0.48	มากที่สุด
2. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ	4.61	0.52	มากที่สุด
3. การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	4.64	0.49	มากที่สุด
4. การได้รับข้อมูลข่าวสารตรงตามความต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง	4.47	0.56	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง ที่คิดไว้	4.47	0.58	มากที่สุด
รวม	4.56	0.377	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี แสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	\bar{x}	SD	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส	4.53	0.51	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	4.57	0.5	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นกันเองเสมือนญาติ	4.57	0.56	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	4.6	0.5	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	4.5	0.51	มากที่สุด
7. ผู้ใช้บริการพบปัญหาสามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.56	0.49	มากที่สุด
รวม	4.56	0.294	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย แสดงดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับ
1. จุดที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.29	0.49	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ	4.38	0.5	มากที่สุด
3. บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความเหมาะสมชัดเจน	4.56	0.65	มากที่สุด
4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย	4.62	0.54	มากที่สุด
5. ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ	4.67	0.48	มากที่สุด
รวม	4.5	0.342	มากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลและกระบวนการให้บริการ คุณลักษณะด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการให้บริการในระดับต่ำมาก ($r = -0.128$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในขณะที่คุณลักษณะอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการให้บริการ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล

คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	กระบวนการให้บริการ		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
เพศ	0.042	0.513	ต่ำมาก
อายุ	-0.128	0.047	ต่ำมาก
ระดับการศึกษา	0.056	0.384	ต่ำมาก
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.015	0.811	ต่ำมาก
สาเหตุการว่างงาน	0.089	0.169	ต่ำมาก

2. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสาเหตุการว่างงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ทั้งหมด sig สูงกว่า 0.05) แสดงดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
เพศ	0.015	0.814	ต่ำมาก
อายุ	-0.052	0.424	ต่ำมาก
ระดับการศึกษา	0.102	0.115	ต่ำมาก
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.054	0.401	ต่ำมาก
สาเหตุการว่างงาน	0.112	0.084	ต่ำมาก

3. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล และสิ่งอำนวยความสะดวก คุณลักษณะด้านสาเหตุการว่างงาน มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับต่ำมาก ($r = 0.142$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่คุณลักษณะอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สิ่งอำนวยความสะดวก

คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล	สิ่งอำนวยความสะดวก		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
เพศ	0.008	0.901	ต่ำมาก
อายุ	0.053	0.414	ต่ำมาก
ระดับการศึกษา	0.081	0.210	ต่ำมาก
รายได้	0.071	0.274	ต่ำมาก
สาเหตุการว่างงาน	0.142	0.028	ต่ำมาก

4. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการเลือกรับข่าวสาร และกระบวนการให้บริการ การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับกระบวนการให้บริการ ในระดับต่ำมาก ($r = -0.180$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม รองลงมาเป็นด้านการรับรู้และตีความหมาย มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ($r = -0.131$) ในขณะที่ด้านอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการให้บริการ โดยกระบวนการเลือกรับข่าวสาร ด้านการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสาร การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และตีความหมาย การเลือกจดจำ มีระดับต่ำมากในทิศทางตรงข้าม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 กระบวนการให้บริการ

กระบวนการเลือกรับข่าวสาร	กระบวนการให้บริการ		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
การเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสาร	-0.180*	0.005	ต่ำมาก
การเลือกให้ความสนใจ	-0.083	0.198	ต่ำมาก
การเลือกรับรู้และตีความหมาย	-0.131*	0.042	ต่ำมาก
การเลือกจดจำ	-0.098	0.130	ต่ำมาก

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการเลือกรับข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และตีความหมาย การเลือกจดจำ ไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการให้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ทั้งหมด sig สูงกว่า 0.05) แสดงดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

กระบวนการเลือกรับข่าวสาร	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
การเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสาร	0.107	0.097	ต่ำมาก
การเลือกให้ความสนใจ	0.031	0.637	ต่ำมาก
การเลือกรับรู้และตีความหมาย	0.089	0.167	ต่ำมาก
การเลือกจดจำ	0.013	0.841	ต่ำมาก

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการเลือกรับข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านการเปิดรับ ด้านรับรู้และตีความหมาย ด้านเลือกจดจำ ด้านการเลือกให้ความสนใจ มีความสัมพันธ์ทางเดียวกันกับสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ทุกปัจจัยมีค่านัยสำคัญต่ำกว่า 0.05 ทั้งหมด โดยปัจจัยด้านการเปิดรับเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ($r = 0.252$) รองลงมาเป็นด้านรับรู้ตีความหมาย ($r = 0.223$) ด้านเลือกจดจำ ($r = -0.207$) และด้านการให้ความสนใจ ($r = -0.182$) ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 สิ่งอำนวยความสะดวก

กระบวนการเลือกรับข่าวสาร	สิ่งอำนวยความสะดวก		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
การเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสาร	0.252	0.000	ต่ำ
การเลือกให้ความสนใจ	0.182	0.005	ต่ำมาก
การเลือกรับรู้และตีความหมาย	0.223	0.000	ต่ำ
การเลือกจดจำ	0.207	0.001	ต่ำมาก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า

1. ผู้ขึ้นทะเบียนการว่างงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 43 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีรายได้ต่อเดือน 10,000 ถึง 20,000 บาท และสาเหตุการว่างงานมาจากการลาออก กระบวนการเลือกรับข่าวสารโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการเลือกให้ความสนใจมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการจดจำ ด้านการเลือกรับรู้และตีความหมาย และน้อยที่สุด คือ ด้านการเปิดรับ ด้านการเลือกให้ความสนใจเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเลือกให้ความสนใจมักจะเข้ามาดูข่าวสารเฉพาะเวลาที่สงสัยหรือต้องการได้ข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนว่างงานเท่านั้นมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือมักจะเลือกเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของตนเองเท่านั้น ด้านการเปิดรับเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีผลให้ทราบรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาจากเว็บไซต์ของกรมการจัดหางาน และน้อยที่สุดคือจากเว็บไซต์ของรัฐบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศลิษา โสตสถิต (2562) เรื่อง แนวทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร โดยรวมในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ประกันตนมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการเลือกให้ความสนใจมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้และตีความหมาย และที่น้อยที่สุดคือ การเลือกเปิดรับ ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมในระดับสูง รองลงมาคือด้านความสามารถนำไปใช้ และที่น้อยที่สุดคือ ด้านสังเคราะห์ข่าวสารได้

2. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการขึ้นทะเบียนการว่างงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สาเหตุการว่างงาน แยกเป็นรายด้าน พบว่าคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลและการให้บริการ คุณลักษณะด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการให้บริการในระดับต่ำมาก ($r = -0.128$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในขณะที่คุณลักษณะอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสาเหตุการว่างงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ทั้งหมด sig สูงกว่า 0.05) และพบว่าคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล และสิ่งอำนวยความสะดวก คุณลักษณะด้านสาเหตุการว่างงาน มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับต่ำมาก ($r = 0.142$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่คุณลักษณะอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการเลือกรับข่าวสาร และการให้บริการ การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ ในระดับต่ำมาก ($r = -0.180$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม รองลงมาเป็นด้านการรับรู้และตีความหมาย มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ($r = -0.131$) ในขณะที่ด้านอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ โดยกระบวนการเลือกรับข่าวสารด้านการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสาร การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และตีความหมาย การเลือกจดจำ มีระดับต่ำมากในทิศทางตรงกันข้าม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการเลือกรับข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้

และตีความหมาย การเลือกจดจำ ไม่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 (ทั้งหมด sig สูงกว่า 0.05) และความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการเลือกรับข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปิดรับ ด้านรับรู้และตีความหมาย ด้านเลือกจดจำ ด้านการให้ความสนใจ มีความสัมพันธ์ทางเดียวกันกับสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ทุกปัจจัยมีค่านัยสำคัญต่ำกว่า 0.05 ทั้งหมด โดยด้านการเปิดรับเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ($r = 0.252$) รองลงมาเป็นด้านรับรู้ตีความหมาย ($r = 0.223$) ด้านเลือกจดจำ ($r = -0.207$) และด้านการให้ความสนใจ ($r = -0.182$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยระดับกระบวนการเลือกรับข่าวสาร พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ากระบวนการเลือกรับข่าวสารที่มีผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตนของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ด้านการเปิดรับมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการเปิดรับโดยจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของรัฐบาลมีผลให้ทราบรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ที่มีคุณภาพ และมีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้ทราบข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงาน
2. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารทางด้านดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานในองค์กร เพื่อให้ทราบข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีการแบบผสมผสาน โดยนำเครื่องมือการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรกรมการจัดหางาน และข้อมูลเอกสารที่ครอบคลุมในทุกมิติ
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ อาทิ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยจากเครื่องมือนวัตกรรมทางการบริการในมิติอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการขึ้นทะเบียนการว่างงานของผู้ประกันตน

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และอัตราค่าจ้างที่ได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน พ.ศ.2547

(2547, มิถุนายน 30). ราชกิจจานุเบกษา, 121(028ก), 1-2

กรมการจัดหางาน, สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2565,

จาก <https://www.doe.go.th> > prd

เฉลิมพล ศรีหงส์. (2565). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์: โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์* มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประวัติความเป็นมาของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2565,

จาก <https://www.doe.go.th> > pull > view > detail > object_id

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. (2533, สิงหาคม 11). ราชกิจจานุเบกษา, 107(161), 27
ศลิษา โสตสถิตย์. (2562). แนวทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม:วิทยานิพนธ์นิเทศ
ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
สมถวิล วิจิตรวรรณ. (2565). สถิติความสัมพันธ์: เลือกใช้อย่างไร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 8(2), 11.