การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

ปริญญานิพนธ์

ของ

กุลวดี บุญยืน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
พฤษภาคม 2550

การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

ปริญญานิพนธ์

ของ

กุลวดี บุญยืน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณา และเอาใจใส่ให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.สุวพร เซ็มเฮง ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ ศลโกสุม กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ ประธานกรรมการสอบปากเปล่า และรองศาสตราจารย์ วัญญา วิศาลาภรณ์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า ซึ่งทุกท่านได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างใกล้ชิด ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน คือ ดร.กิตติพงษ์ สุมิพันธ์, นางสุพัชรี รอดภัยปวง และนางประภา ตรีรัตน์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำปริญญานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ที่กรุณาให้ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลในบริษัท และพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่ง รวมทั้ง นางเพ็ญศรี ไตรรัตน์ ผู้อำนวยการกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม และอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวถึงที่มีส่วนช่วยในการทำปริญญานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษาทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ และกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ คุณค่าทั้งหมดที่เกิดจากปริญญานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกและบูชาพระคุณบุพการี และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่อบรม สั่งสอน และวางรากฐานการศึกษาให้กับผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

กุลวดี บุญยืน

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์
ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

ของ
กุลวดี บุญยืน

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.สุวพร เซ็มเฮง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ ศลโกสุม)

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุวพร เซ็มเฮง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ ศลโกสุม)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ วัญญา วิศาลาภรณ์)

สารบัญ

บทที่ หน้า

1 **บทนำ**..... 1

ภูมิหลัง..... 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 2

ความสำคัญของการวิจัย..... 2

ขอบเขตการวิจัย..... 3

ตัวแปรที่ศึกษา..... 3

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 3

กรอบแนวคิดการวิจัย..... 5

สมมติฐานการวิจัย..... 6

2 **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**..... 7

เอกสารเกี่ยวกับการประกันสังคม..... 8

เอกสารเกี่ยวกับการสื่อสารและการเปิดรับสื่อ..... 14

เอกสารเกี่ยวกับการรับรู้..... 26

เอกสารเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์..... 32

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 41

3 **วิธีดำเนินการวิจัย**..... 45

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 45

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 45

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 46

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 48

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 53

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 54

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 54

4 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**..... 58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

5 **สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**..... 69
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 69
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า..... 71
อภิปรายผล..... 71
ข้อเสนอแนะ..... 73

บรรณานุกรม..... 74

ภาคผนวก..... 81

ประวัติย่อผู้วิจัย..... 100

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 59

2 จำนวนและร้อยละในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง..... 61

3 จำนวนและร้อยละในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มตัวอย่าง..... 62

4 จำนวนและร้อยละในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง..... 63

5 จำนวนและร้อยละของเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับจากการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมของกลุ่มตัวอย่าง..... 64

6 ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด..... 65

7 ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ และค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน..... 66

8 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่มีต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน..... 67

9 ดัชนีค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม..... 84

10 ดัชนีค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม..... 85

11 ดัชนีค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน..... 86

12 ค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม..... 87

13 ค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม..... 88

14 ค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน..... 89

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 กรอบแนวคิดการวิจัย..... 5
2 กระบวนการรับรู้..... 27
3 แบบจำลองทฤษฎีการรับรู้..... 28

การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

กุลวดี บุญยืน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
พฤษภาคม 2550

THE STUDY OF FACTORS WHICH AFFECTED THE RIGHTS PROTECTION OF INSURED PERSONS IN BANGKOK WEAVING MILLS LIMITED (BLM.Co.Ltd)

AN ABSTRACT

BY

KULVADEE BOONYUEN

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Education degree in Educational Research and Statistics

at Srinakharinwirot University

May 2007

กุลวดี บุญยืน. (2550). *การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์ ดร.สุวพร เซ็มเฮง, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ ศลโกสุม

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด และน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันตนซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ปี 2549 จำนวน 316 คน โดยสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratifild random sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยเพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์การประกันสังคมของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด เท่ากับ 0.452 สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีการแปรผันร่วมกันระหว่างตัวแปรปัจจัยกับตัวแปรเกณฑ์ร้อยละ 20.40

2. ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Kulvadee Boonyuen. (2007). *The Study of Factors which Affected the Rights Protection of Insured Persons in Bangkok Weaving Mills Limited.(BLM.Co.Ltd).* Master thesis, M.Ed.(Educational Research and Statistics). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Dr.Suwaporn Semheng, Prof.Dr.Sunan Solkosum.

The purposes of this research were to study the relationship between some foctors and the rights protection of insured persons in Bangkok Weaving Mills Limited and to find beta weight of each factor which contributed to the rights protection of insured persons. The Stratified random sampling was used to select 316 sample who work at Bangkok Weaving Mills Limited year 2007. The data were analysed by using multiple regression analysis.

The result of the study showed that :

1. The multiple correlation coefficients between some factors and the rights protection of insured persons in Bangkok Weaving Mills Limited was 0.452 with statistically significant at .01 level.

2. The beta weight of social insurance information acquirement from personal media and perception of benefit contributed to the rights protection of insured persons in Bangkok Weaving Mills Limited with statistically significant at .01 level. Monthly average income between 10,001 – 15,000 bath contributed to the rights protection of insured persons in Bangkok Weaving Mills Limited with statistically significant at .05 level. But the variables concerning sex, married status, education, work position, social insurance information acquirement from electronic media and printed materials were found not statistically significant contributed to the rights protection of insured persons in Bangkok Weaving Mills Limited.

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

การประกันสังคม (Social Insurance) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักประกัน และความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน เป็นการเฉลี่ยความทุกข์และความสุข ร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวม มีหลักการสำคัญที่มุ่งให้ประชาชนช่วยเหลือตนเอง ครอบครัว ตลอดจนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสังคมยามที่ประสบกับภาวะสูญเสียรายได้ หรือไม่สามารถทำงานได้โดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น การประกันสังคมจึงเป็นมาตรการหนึ่งที่ก่อให้เกิดความมั่นคงในสังคม ประเทศไทยได้นำระบบประกันสังคมมาใช้เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ลูกจ้าง ได้ช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ.2533 และมีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นเพื่อดำเนินงานการประกันสังคมในประเทศไทย โดยให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน โดยเงินกองทุนมาจากการเรียกเก็บจากนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล ในอัตราตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม. 2544 : 1-18)

นับตั้งแต่พระราชบัญญัติประกันสังคมประกาศใช้เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ.2533 และเริ่มดำเนินการบริการทางการแพทย์และการให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2534 จนถึงปัจจุบันมีจำนวนผู้ประกันตนถึง 8,568,751 คน (กองวิจัยและพัฒนา. สำนักงานประกันสังคม. 2549 : 6) ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานด้านต่างๆ ภายในสำนักงานประกันสังคม ประกอบกับการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมจะต้องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น การจัดเก็บเงินสมทบจะต้องเกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน ธนาคาร การให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลต่างๆ ที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม เป็นการยากที่จะสื่อสารให้ทุกๆ ฝ่ายได้เข้าใจแนวปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งกฎระเบียบข้อบังคับสำนักงานประกันสังคมก็มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตนอยู่ตลอดเวลา สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยราชการที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย จึงจำเป็นต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องให้กับบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารงานบรรลุตามเจตนาของกฎหมาย การใช้แผนเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องจึงเป็นแนวทางดำเนินงานที่ช่วยให้การประกันสังคมดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ประกันตน เพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความรู้และสามารถใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมได้อย่างเต็มที่ ตลอดระยะเวลา 16 ปี (2533 – 2549) สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ในเรื่องของประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนต่อลูกจ้าง ประโยชน์ของการประกันสังคม การคำนวณเงินสมทบและการชำระเงิน เงื่อนไขการขอใช้สิทธิประโยชน์

สถานที่ติดต่อเกี่ยวกับเรื่องการประกันสังคม การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์และการฝึกอาชีพ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ประกันตน แต่ก็ยังพบว่ามีการร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ประกันตนควรทราบในสิทธิของตน ซึ่งการร้องเรียนจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกันตนไปใช้บริการแล้วไม่สามารถใช้สิทธิได้ เช่น การไปใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยแล้วนายจ้างยังไม่ขึ้นทะเบียนให้หรือจ่ายเงินสมทบไม่ครบ หากผู้ประกันตนได้รับข่าวสาร ก็จะทราบว่าทำอย่างไรจึงจะมีสิทธิ และรักษาสิทธิของตนเอง ซึ่งผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบได้ เมื่อเกิดปัญหาเช่นนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่า หากผู้ประกันตนจะต้องประสบกับความเดือดร้อนจากการเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ชราภาพ คลอดบุตร เสียชีวิต และว่างงาน ทำให้ต้องสูญเสียรายได้ หรือไม่สามารถทำงานได้ ผู้ประกันตนจะรักษาสิทธิของตนเองอย่างไร และปัจจัยอะไรที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน เป็นปัจจัยจากสภาพของผู้ประกันตนเอง หรือจากปัจจัยเกี่ยวกับการประกันสังคม เช่น การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้สิทธิประโยชน์ โดยศึกษาจากผู้ประกันตนในบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด เนื่องจากเป็นบริษัทที่เป็นโรงงานอุตสาหกรรมทอผ้า มีทั้งผู้ประกันตนที่ทำงานในสำนักงาน (office) และผู้ประกันตนที่ทำงานในโรงงาน ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยสูง และตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครซึ่งคาดว่าจะได้รับข่าวสารการประกันสังคมค่อนข้างมาก

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด
2. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการกับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด และทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอันจะเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อสร้างความตระหนักในการเป็นผู้ประกันตน และสามารถใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมได้อย่างคุ้มค่า

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ที่จ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ.2549 จำนวน 1,010 คน เป็นพนักงานส่วนสำนักงาน จำนวน 60 คน พนักงานส่วนโรงงาน 950 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด โดยกำหนดตามหลักของ Taro Yamane ความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ± 5 จำนวนประชากร 1,000 – 1,500 คน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 316 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ได้ผู้ประกันซึ่งปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน จำนวน 19 คน และผู้ประกันตนซึ่งปฏิบัติงานในส่วนโรงงาน 297 คน รวมทั้งสิ้น 316 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)
   - 1.1 ปัจจัยภูมิหลัง ประกอบด้วย
     - 1.1.1 เพศ
     - 1.1.2 สถานภาพสมรส
     - 1.1.3 การศึกษา
     - 1.1.4 ตำแหน่งงาน
     - 1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
   - 1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตน ประกอบด้วย
     - 1.2.1 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อ
       - 1.2.1.1 สื่ออิเล็กทรอนิกส์
       - 1.2.1.2 สื่อสิ่งพิมพ์
       - 1.2.1.3 สื่อบุคคล
     - 1.2.2 การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ผู้ประกันตน** หมายถึง ลูกจ้างที่เริ่มเข้าทำงานอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี และไม่เกิน 60 ปี และอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533

2. **ปัจจัยภูมิหลัง** หมายถึง ลักษณะพื้นฐานของผู้ประกันตนที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1 **เพศ** หมายถึง ลักษณะบุคคลที่บ่งบอกถึงความเป็นชาย หรือหญิง ซึ่งมีมาแต่กำเนิด

2.2 **สถานภาพสมรส** หมายถึง สถานภาพครอบครัวของผู้ประกันตนที่ปฏิบัติงานในบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด จำแนกเป็น โสด สมรส หย่าร้าง/ม่าย

2.3 **การศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาที่ได้รับสูงสุดก่อน หรือขณะเป็นผู้ประกันตนซึ่งปฏิบัติงานในบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

2.4 **ตำแหน่งงาน** หมายถึง หน้าที่ในการปฏิบัติงานของผู้ประกันตนใน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล พนักงานการบัญชี พนักงานแคชเชียร์ พนักงานแนะนำผลิตภัณฑ์ พนักงานการตลาด วิศวกร ธุรการ พนักงานฝ่ายผลิต และพนักงานขับรถยกสินค้า

2.5 **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** หมายถึง เงินค่าจ้างที่ได้รับจากบริษัทเป็นรายเดือนไม่รวมค่าล่วงเวลา หรือเงินพิเศษอื่นๆ โดยแบ่งเป็นช่วงรายได้ ดังนี้ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท/เดือน ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท/เดือน ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท/เดือน และ 20,000 บาทขึ้นไป

3. **การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม** หมายถึง การได้รับข่าวสารการประกันสังคมในเรื่องประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนต่อลูกจ้าง ประโยชน์ของการประกันสังคม การคำนวณเงินสมทบและการชำระเงิน เงื่อนไขการขอใช้สิทธิประโยชน์ สถานที่ติดต่อเกี่ยวกับเรื่องการประกันสังคม การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์และการฝึกอาชีพ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ประกันตน โดยได้รับผ่านสื่อดังนี้

3.1 **สื่ออิเล็คทรอนิกส์** ได้แก่ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สปอตโฆษณาทางวิทยุ สปอตโฆษณาทางโทรทัศน์ วีดีโอของสำนักงานประกันสังคม และศูนย์บริการข้อมูล 1506

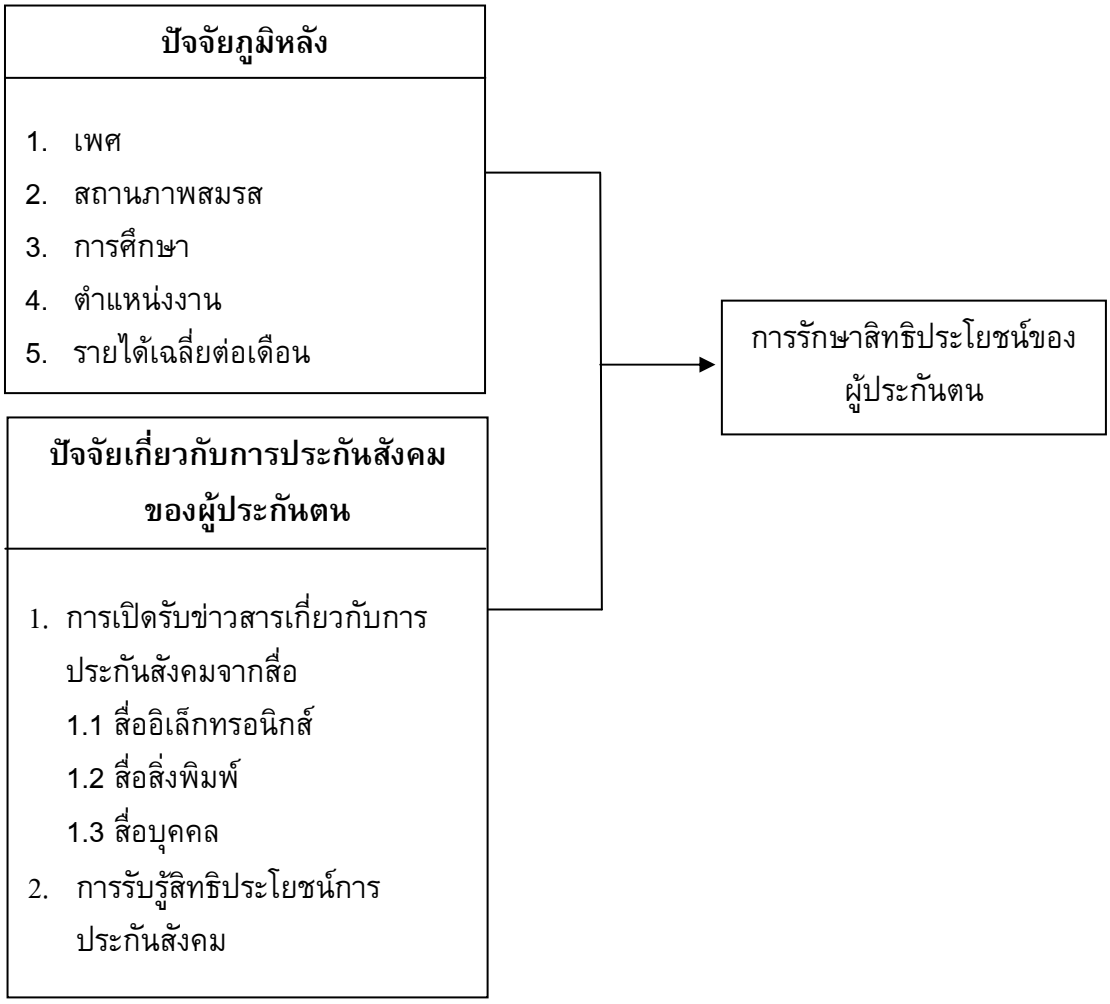
3.2 **สื่อสิ่งพิมพ์** ได้แก่ ข่าวทั่วไปจากหนังสือพิมพ์ เอกสารแผ่นพับ วารสารประกันสังคม และโปสเตอร์

3.3 **สื่อบุคคล** ได้แก่ สมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ฝ่ายบุคคลของบริษัท/นายจ้าง เพื่อนบ้าน เจ้าหน้าที่ประกันสังคม เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล และสหภาพแรงงาน

4. **การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม** หมายถึง การที่ผู้ประกันตนได้รับข้อมูลข่าวสารการประกันสังคมแล้ว เกิดการรู้และเข้าใจเรื่องราวข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การประกันสังคมที่ได้รับทั้ง 7 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยไม่เนื่องจากการทำงาน กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน รวมทั้ง ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ซึ่งเป็นสิทธิที่ได้รับจากกองทุนเงินทดแทนด้วย

5. **การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน** หมายถึง การกระทำที่เกิดจากการที่ผู้ประกันตนรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม แล้วสามารถดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสวัสดิการของประกันสังคม สามารถไปใช้บริการ สามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อต้องการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ การใช้ประโยชน์จากพระราชบัญญัติประกันสังคมในกรณีที่เกิดความทุกข์ยาก รวมทั้ง การดำเนินการเมื่อประสบปัญหาจากการใช้บริการ ซึ่งในที่นี้ใช้ความหมายเดียวกับ การพิทักษ์สิทธิ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยบางประการ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

2. ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. เอกสารเกี่ยวกับการประกันสังคม
   - 1.1 ความหมายของการประกันสังคม
   - 1.2 ความเป็นมาของการประกันสังคม
   - 1.3 สิทธิประโยชน์การประกันสังคม
2. เอกสารเกี่ยวกับการสื่อสารและการเปิดรับสื่อ
   - 2.1 ความหมายของการสื่อสารและการเปิดรับสื่อ
   - 2.2 ประเภทของสื่อ
   - 2.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสาร
   - 2.4 ลักษณะการเปิดรับสื่อของผู้รับสาร
   - 2.5 กระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร
   - 2.6 แนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสารและการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. เอกสารเกี่ยวกับการรับรู้
   - 3.1 ทฤษฎีการรับรู้
   - 3.2 กระบวนการรับรู้
   - 3.3 กลไกการรับรู้
4. เอกสารเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์
   - 4.1 ความหมายของการพิทักษ์สิทธิประโยชน์
   - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์
   - 4.3 เป้าหมายของการพิทักษ์สิทธิประโยชน์
   - 4.4 กระบวนการพิทักษ์สิทธิประโยชน์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

1.1 ความหมายของการประกันสังคม

สำหรับความหมายของคำว่า “การประกันสังคม” มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ซึ่งสามารถประมวลได้ดังนี้

บุญชนะ อัตถากร (2517 : 4) ได้อธิบายหลักของการประกันสังคมว่า จะต้องถือหลักแห่งการเฉลี่ย (Law of Average) ในระหว่างผู้เอาประกันด้วยกันและจะต้องให้การเฉลี่ยนั้นเป็นไปโดยสม่ำเสมอ เมื่อมีผู้ประกันภัยร่วมกันอยู่จำนวนมาก กฎแห่งการเฉลี่ยนี้เป็นทฤษฎีของการกระจายความเสียหายในกลุ่มชนนั้น (Theory of Distribution of Losses and Elimination of Risks) และในขณะเดียวกันก็มีผลเป็นการลดและทำให้หมดไปซึ่งการเสี่ยงภัยชนิดต่างๆ ด้วย

กริช เกตุแก้ว (2517 : 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันสังคม เป็นวิธีการให้ประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจหรือรายได้แก่บุคคลผู้มีอาชีพบางประเภทและครอบครัวในยามที่มีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านั้นไม่สามารถที่จะช่วยตัวเองได้ยามว่างงาน เจ็บป่วย พิการ ทุพพลภาพ ชราภาพ เป็นเหตุให้ขาดรายได้ โดยผู้ที่จะได้รับประโยชน์จะต้องเสียสละรายได้ของตนบางส่วนจ่ายเงินสมทบไว้ในกองทุนส่วนกลาง

นิคม จันทรวิทุร (2528 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันสังคม หมายถึงโครงการที่รัฐจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้หลักประกันแก่ประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีพโดยมีหลักการให้ประชาชนที่มีรายได้ประจำออกเงินสมทบเข้าสู่กองทุนกลาง เงินสมทบนี้ในบางประเภทนายจ้างจะต้องออกเงินสมทบด้วย และในบางกรณีรัฐบาลเป็นผู้เข้าร่วมออกเงินสมทบด้วย

อำพล สิงหโกวินท์ (2537 : 5) ได้อธิบายความหมายว่า การประกันสังคม หมายถึงการที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางโครงการมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรมหรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้เป็นหลักประกันและความคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

จำลอง ศรีประสานธ์ (2544 : 3) ได้อธิบายว่า การประกันสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักประกัน และความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน เป็นการเฉลี่ยความทุกข์และความสุข ร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวม มีหลักการสำคัญที่มุ่งให้ประชาชนช่วยเหลือตนเอง ครอบครัว ตลอดจนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสังคมเมื่อยามที่ประสบกับภาวะการสูญเสียรายได้ หรือไม่สามารถทำงานได้โดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น การประกันสังคมจึงเป็นมาตรการหนึ่งที่ก่อให้เกิดความมั่นคงในสังคม

อมร รักษาสัตย์ (2533 : 7) ได้ให้ความหมายว่า การประกันสังคม หมายถึง การประกันภัยให้ประชาชนในสังคมในวงที่กว้างกว่าการประกันภัยของภาคเอกชน ได้แก่ การที่รัฐบาลหนุนหลังหรือจัดการให้นายจ้าง ลูกจ้างจัดระบบประกันในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงภัยแก่บรรดาผู้ที่เกี่ยวข้อง การประกันสังคมจึงเป็นโครงการประเภทที่เกี่ยวกับการประกันสุขภาพเพื่อการรักษาพยาบาลยามที่เจ็บไข้ การประกันรายได้เมื่อตกงาน การประกันรายได้ยามชราพ้นวัยทำงาน เป็นต้น

กองความมั่นคง กรมประชาสงเคราะห์ (2522 : 20-21) ได้ให้ความหมายว่า ประกันสังคม คือ โครงการบริหารทางสังคมในระยะยาวรูปแบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้จัดดำเนินการขึ้นเพื่อความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองป้องกันประชาชนมิให้เดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิตอันเป็นส่วนรวม และส่งเสริมให้ได้รับความสุขสมบูรณ์ตามควรแก่อัตภาพอันเป็นหลักประกันร่วมกัน โดยมีหลักประการสำคัญอยู่ที่การจัดให้ประชาชนแต่ละคนช่วยตัวเอง ช่วยครอบครัว และช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลในสังคมด้วยการ อดออมเงินรายได้ประจำตามความสามารถของแต่ละบุคคลสะสมไว้ในกองทุนกลาง หรือที่เรียกว่ากองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้างและรัฐบาลช่วยออกสมทบเข้ากองทุนนี้ให้อีก เพื่อให้กองทุนมีจำนวนมากเพียงพอแก่การดำเนินการให้ความคุ้มครองเมื่อมีการคลอดบุตร การมีบุตรมากหรือมีครอบครัวใหญ่ การเจ็บป่วย การประสบอุบัติเหตุหรือเป็นโรคอันเกิดจากการทำงาน การพิการหรือทุพพลภาพ การว่างงาน การชราภาพ และมรณกรรม โดยจะจ่ายให้สมาชิกหรือผู้ประกันตนเป็นเงิน สิ่งของ และบริการ หรืออาจจ่ายทั้งเงิน สิ่งของ และบริการ ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่า สังคมทุกสังคมจะไม่ปล่อยปละละเลยให้การเกิด แก่ เจ็บ ตาย การว่างงานหรือการขาดรายได้ในกรณีต่างๆของบุคคลเป็นไปตามยถากรรม บุคคลในสังคมและสังคมจะต้องมีส่วนเข้ามาช่วยเหลือจัดการให้หลุดพ้นจากสภาพความเดือดร้อนโดยทันที

ดังนั้นสรุปได้ว่า การประกันสังคม เป็นวิธีการให้ความมั่นคงและหลักประกันทางสังคมแก่ประชาชนผู้มีรายได้ โดยถือหลักแห่งการเฉลี่ยระหว่างผู้มีรายได้ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลาง และบางกรณีรัฐบาลเป็นผู้เข้าร่วมออกเงินสมทบด้วย เมื่อผู้ส่งเงินสมทบประสบความเดือดร้อนจากการเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ว่างงาน ชราภาพ คลอดบุตร และเสียชีวิต ทำให้ต้องสูญเสียรายได้หรือไม่สามารถทำงานได้จะได้รับความคุ้มครองช่วยเหลือและไม่เป็นภาระทางสังคม

1.2 ความเป็นมาของการประกันสังคม

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความมั่นคงทางสังคม หมายถึง การคุ้มครองที่สังคมให้แก่สมาชิกของสังคมโดยกำหนดมาตรการทางสาธารณะ เพื่อต่อสู้กับความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจและสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดหรือลดลงในรายได้ อันเป็นผลจากการเจ็บป่วย การเป็นมารดา การเจ็บป่วยจากการทำงาน การว่างงาน ทุพพลภาพ ชราภาพ และมรณะภาพ รวมถึง การผ่านมาตรการช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล และการให้เงินช่วยเหลือต่อครอบครัวที่มีบุตรต้องอุปการะ ระบบการสร้าง

ความมั่นคงทางสังคมมีความหลากหลายในวิธีการและรูปแบบแต่ละประเภทก็ถูกนำมาใช้ด้วยวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่แตกต่างกัน บางประเทศใช้รูปแบบเดียวบางประเทศก็มีการผสมผสานใช้ในหลายๆ รูปแบบ (นิคม จันทรวิทุร. 2528 : 9)

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้จัดกลุ่มแนวทางปฏิบัติจากนานาประเทศว่ามีขอบข่ายครอบคลุม 6 สาขา ดังนี้

1. การประกันสังคม (Social Insurance) หลักการของระบบประกันสังคมมีข้อปลีกย่อยแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมที่แต่ละประเทศนำไปใช้

2. การสังคมสงเคราะห์ (Social Assistance) เป็นการช่วยเหลือแบบให้เปล่าแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เช่น คนป่วย คนชรา ผู้ขาดคนอุปการะ โดยรัฐบาลเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย

3. ผลประโยชน์ที่จ่ายเป็นเงินได้จากรายได้ทั่วไปของรัฐ (Benefits financed by general revenue) วิธีนี้อาจจัดประโยชน์ให้กับประชาชนทุกคน หรือบางกลุ่มบางประเภทการให้ประโยชน์กับคนบางกลุ่ม เช่น คนชรา เด็กกำพร้า หญิงหม้าย เป็นต้น กรณีที่จัดให้กับคนทั่วไปได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์กับประชาชน (National Health Service) วิธีการนี้แตกต่างกับระบบประกันสังคม คือไม่ต้องจ่ายเงินสมทบ

4. ผลประโยชน์แก่ครอบครัว (family benefits) รูปแบบนี้เริ่มมีใช้หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมีประเทศฝรั่งเศส และเบลเยี่ยมเป็นผู้นำ โดยการให้ค่าใช้จ่ายประจำสัปดาห์แก่ครอบครัวที่มีเด็ก หรือทารกเพิ่มขึ้นในครอบครัว วิธีการนี้ตั้งเป้าหมายไว้ 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นการจูงใจให้ประชากรมีบุตรเพิ่มขึ้น อีกประการหนึ่งคือ เพื่อเป็นหลักประกันว่าทารก หรือเด็กจะได้รับการดูแลที่ดีขึ้น

5. เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (provident funds) ร่วมกับเงินกองทุนสนับสนุนช่วยเหลือจากนายจ้าง (supplementary provisions and by employers) และโครงการช่วยเหลือและแทรกเสริมต่างๆ วิธีการของกองทุนเลี้ยงชีพนี้ คือการสร้างระบบออมทรัพย์ให้กับคนงาน โดยวิธีการกำหนดให้นายจ้าง ลูกจ้าง จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนในลักษณะบังคับ เพื่อสร้างหลักประกันแก่ลูกจ้างในยามชราภาพ หรือเป็นเงินก้อนสุทธิในกรณีที่ลูกจ้างต้องขาดรายได้โดยสิ้นเชิง เช่น ทุพพลภาพ ปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้ประโยชน์ เช่น การให้สมาชิกถอนเงินสมทบไปซื้อบ้าน ที่อยู่อาศัย

6. การบริการทางสังคม (social service) การดำเนินงานความมั่นคงทางสังคมมักผนวกเอารูปแบบการบริการสังคม หรือบริการสาธารณะ รวมถึง สวัสดิการ (social welfare) เข้ามาประสานสัมพันธ์ด้วย รูปแบบของการบริการทางสังคม เช่น การจัดบริการทางสาธารณสุข อนามัย การป้องกันรักษาสุขภาพ และอุบัติเหตุ การฟื้นฟูสมรรถภาพจากการบาดเจ็บ การจัดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุสวัสดิการและการดูแลเด็กและคลินิกวางแผนครอบครัว โดยทุกคนมีโอกาสได้รับเท่าเทียมกัน

สำหรับโครงการด้านความมั่นคงทางสังคมของไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน สรุปได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. หลักประกันสำหรับข้าราชการและลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ จากพระราชบัญญัติว่าด้วยเรื่องค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการปี 2533 กำหนดให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับบำนาญและครอบครัวอันประกอบด้วย บิดา มารดา คู่สมรส และบุตรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่เกิน 3 คน ได้รับประโยชน์ ลักษณะประโยชน์จะรวมค่ารักษาพยาบาลของการเจ็บป่วยในทุกๆ กรณี ทั้งที่เกิดจากงานและไม่ได้เกิดจากงาน ถ้าเป็นการเจ็บป่วยที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกจากสถานพยาบาลของรัฐ คนไข้จะต้องจ่ายเงินไปก่อน แต่สามารถเบิกคืนได้ภายหลังทั้งหมด ถ้าเป็นการใช้บริการผู้ป่วยในจากสถานพยาบาลของรัฐ สถานพยาบาลจะเรียกเก็บเงินได้โดยตรงจากกรมบัญชีกลาง แต่ถ้าเป็นการใช้บริการผู้ป่วยในจากสถานพยาบาลของเอกชน ผู้ป่วยจะต้องจ่ายเงินไปก่อน และเบิกคืนได้บางส่วนตามอัตราที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้ สำหรับเรื่องชราภาพนั้น ข้าราชการทุกประเภทได้รับการคุ้มครองด้วยระบบบำเหน็จสำหรับผู้ที่ทำงานเกิน 10 ปี หรือระบบบำนาญสำหรับผู้ที่ทำงานเกิน 25 ปี ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจจะได้รับหลักประกันคล้ายๆ กับข้าราชการ ยกเว้นหลักประกันกรณีชราภาพ ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีสิทธิรับบำเหน็จแทนการรับบำนาญ

2. หลักประกันตามกฎหมายประกันสังคม พ.ศ.2533

3. กองทุนเงินทดแทน เป็นกองทุนในการจ่ายเงินทดแทนนายจ้าง ให้แก่ลูกจ้างซึ่งประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือเสียชีวิต เนื่องจากการทำงานหรือป้องกันรักษาผลประโยชน์ให้แก่นายจ้าง กองทุนเงินทดแทนจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537

4. โครงการประกันสุขภาพอื่นๆ เช่น การประกันผู้ประสบอุบัติภัยจากรถ ซึ่งมีกฎหมายบังคับเมื่อปี พ.ศ.2535 วัตถุประสงค์ของกฎหมายคือ การให้หลักประกันเบื้องต้นด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประสบอุบัติภัยจากรถ วิธีดำเนินการคือ ออกกฎหมายกำหนดให้เจ้าของรถต้องทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองค่าเสียหายอันเกิดแก่ชีวิต ร่างกาย และสุขภาพของผู้ประสบภัย

5. โครงการด้านสวัสดิการอื่นๆ เช่น การให้หลักประกันด้านการรักษาพยาบาลในรูปของการออกบัตรสุขภาพแก่ผู้มีรายได้น้อย การออกบัตรสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ การให้บริการรักษาพยาบาลฟรีแก่คนยากจน การบริการฉีดวัคซีนตามสถานศึกษา องค์กรการกุศลของเอกชนต่างๆ เป็นต้น

การประกันสังคมได้เข้ามารับบทบาทในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2495 ในสมัยรัฐบาลของจอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้เห็นความจำเป็นในการสร้างระบบความมั่นคงทางสังคม โดยมีการนำระบบประชาสงเคราะห์ซึ่งมุ่งเน้นว่า ถ้าประชาชนมีความเดือดร้อน ยากจน รัฐบาลต้องให้การช่วยเหลือในรูปของการนำเงินภาษีอากรมาใช้ โดยให้การสงเคราะห์แก่ผู้มีบุตรมาก ผู้เดือดร้อน ผู้ชรา ผู้ไม่มีที่ดินทำกิน แก้ไขความเดือดร้อนข้องผู้ใช้แรงงาน ในขณะเดียวกันรัฐบาลก็มองเห็นว่ายังมีคนอีกหลายกลุ่มที่ยังพอช่วยเหลือตนเองได้ไม่จำเป็นต้องใช้เงินรัฐบาลฝ่ายเดียว ซึ่งเป็นที่มาของการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่งชื่อว่า “คณะกรรมการสังคมสงเคราะห์” โดยมีจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นประธาน ทำหน้าที่พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ประชาชนในด้านสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดนี้เห็นว่าการให้

ความช่วยเหลือ สงเคราะห์ประชาชนให้มีหลักประกันอันมั่นคงและสม่ำเสมอตลอดไปนั้น ต้องให้การสงเคราะห์ด้วยวิธีการประกันสังคม จึงได้เสนอร่างกฎหมายประกันสังคมซึ่งได้ตราเป็นพระราชบัญญัติ พ.ศ.2497 ประกาศออกมาเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2497 และมีการจัดตั้ง “กรมประกันสังคม” ขึ้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2497 โดยให้สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งต่อมาได้มีการคิดค้านจากหลายฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับการที่จะดำเนินงานประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม รัฐบาลในสมัยนั้น จึงได้สั่งให้ระงับใช้กฎหมายประกันสังคมโดยไม่มีกำหนด

ถึงแม้ว่า การใช้บังคับพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2497 ต้องประสบกับอุปสรรคและปัญหา แต่ก็ได้มีความพยายามที่จะให้มีกฎหมายประกันสังคมใช้ดำเนินการในประเทศไทยอยู่เป็นระยะ ๆ มีการปรับปรุงแก้ไขร่างพระราชบัญญัติประกันสังคมโดยตลอด เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อการดำเนินงาน จนกระทั่งในปี 2533 สภาผู้แทนราษฎรได้มีมติเอกฉันท์เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2533 ร่างพระราชบัญญัติประกันสังคมได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภา ทำให้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 เป็นต้นไป และได้มีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 โดยโอนงานวิชาการ กองความมั่นคงแห่งสังคม กรมประชาสงเคราะห์ และงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ไปอยู่ในสังกัดของสำนักงานประกันสังคม ต่อมาเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขึ้น (ปัจจุบันเป็นกระทรวงแรงงาน) สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานจวบจนถึงปัจจุบัน (กองวิชาการและแผนงานสำนักงานประกันสังคม. 2544 : 1-18)

สำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่หลักคือ การดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ผู้ประกันตน จัดเก็บเงินสมทบ และการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน (ศูนย์สารนิเทศ. 2548 : 1-4)

ด้านการขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ผู้ประกันตนของกองทุนประกันสังคม กฎหมายประกันสังคมกำหนดให้นายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปต้องยื่นแบบขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและแบบขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนภายใน 30 วัน ทั้งนี้เมื่อมีลูกจ้างเพิ่มขึ้นภายหลังจากการขึ้นทะเบียนแล้วและลูกจ้างดังกล่าวนั้น ยังไม่เคยมีบัตรประกันสังคมมาก่อนนายจ้างต้องยื่นแบบขึ้นทะเบียนให้ลูกจ้างด้วย นายจ้างสามารถยื่นแบบขึ้นทะเบียนด้วยตัวเอง หรือจะมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมาดำเนินการแทน โดยนายจ้างสามารถยื่นแบบได้ที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร และในส่วนภูมิภาคสามารถยื่นแบบขึ้นทะเบียนได้ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดที่สถานประกอบการตั้งอยู่

ด้านการจัดเก็บเงินสมทบกฎหมายประกันสังคม กำหนดให้รัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ออกเงินสมทบเข้ากองทุน เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย และกรณีคลอดบุตร ฝ่ายละเท่า ๆ กันตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง และกำหนดให้ทั้ง 3 ฝ่าย ออกเงินสมทบเข้ากองทุนเพื่อจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน ตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ต้องไม่เกินอัตราเงินสมทบท้ายพระราชบัญญัติ

ด้านการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตน พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ได้กำหนดให้มีการจ่ายประโยชน์ทดแทนทั้งหมด 7 กรณี ได้แก่

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน
2. กรณีคลอดบุตร
3. กรณีทุพพลภาพ
4. กรณีตาย
5. กรณีสงเคราะห์บุตร
6. กรณีชราภาพ
7. กรณีว่างงาน

1.3 สิทธิประโยชน์การประกันสังคม

การจ่ายประโยชน์ทดแทน 7 ประเภท ให้แก่ผู้ประกันตนมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังนี้

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือนภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ โดยจะได้รับบริการทางการแพทย์ เงินทดแทนการขาดรายได้ ค่าบริการทางการแพทย์กรณีถอนฟัน และขูดหินปูน ค่าอวัยวะเทียม และอุปกรณ์บำบัดโรค การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม รวมทั้งการปลูกถ่ายไขกระดูก

2. กรณีคลอดบุตร

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตรสำหรับตนเอง หรือภริยา หรือสำหรับหญิงซึ่งอยู่กินด้วยกันฉันท์สามีภริยากับผู้ประกันตน โดยเปิดเผยตามระเบียบที่เลขาธิการกำหนด ทั้งนี้ ต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าเจ็ดเดือน ภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนแต่ละคนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนสำหรับการคลอดบุตรได้ไม่เกินสองครั้งและเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรสำหรับผู้ประกันหญิง

3. กรณีทุพพลภาพ

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือนภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนทุพพลภาพ ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าบริการทางการแพทย์และเงินทดแทนการขาด รายได้ในอัตราร้อยละห้าสิบของค่าจ้างตลอดชีวิต รวมทั้งค่าอวัยวะเทียม ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ทุพพลภาพ ค่าทำศพและเงินสงเคราะห์กรณีตาย

4. กรณีตาย

กรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตายโดยมิใช่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน เมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือนภายในระยะเวลาหกเดือน

ก่อนถึงแก่ความตาย ทายาทหรือผู้มีสิทธิได้รับเงินค่าทำศพและเงินสงเคราะห์กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย สำหรับกรณีที่ผู้ประกันตนทุพพลภาพถึงแก่ความตายและเป็นผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพในเวลาเดียวกัน มีสิทธิได้รับเงินค่าทำศพ หรือเงินสงเคราะห์กรณีผู้ประกันตนถึงแก่ความตายเพียงทางเดียว

5. กรณีสงเคราะห์บุตร

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปี และได้รับเงินสงเคราะห์บุตร สำหรับบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายที่มีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ คราวละไม่เกินสองคน

6. กรณีชราภาพ

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสิบห้าปีไม่ว่าระยะเวลาสิบห้าปีนั้นจะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม และผู้ประกันตนต้องมีอายุครบห้าสิบห้าปีบริบูรณ์ขึ้นไป กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 180 เดือนขึ้นไปมีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพรายเดือนตลอดชีวิต แต่ถ้าจ่ายเงินสมทบไม่ถึง 180 เดือน มีสิทธิได้รับบำเหน็จชราภาพ

7. กรณีว่างงาน

ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานต่อเมื่อผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือนภายในระยะเวลาสิบห้าเดือนก่อนการว่างงาน และจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในเงื่อนไข ดังนี้

(1) เป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานพร้อมที่จะทำงานตามที่จัดหาให้

(2) การที่ผู้ประกันตนว่างงาน ต้องมิใช่ผู้ประกันตนที่ถูกเลิกจ้างเนื่องจากการทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำผิดทางอาญา โดนเจตนาหรือจงใจทำให้นายจ้างเกิดความเสียหาย

(3) ต้องมิใช่ผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ

หากลูกจ้างถูกเลิกจ้าง จะได้รับเงินทดแทนปีละไม่เกิน 180 วัน ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้าง และหากออกจากงานจะได้รับเงินทดแทนปีละไม่เกิน 90 วัน ในอัตราร้อยละ 50 ของ ค่าจ้าง

ทั้งนี้สิทธิประโยชน์ 4 กรณีแรก ผู้ประกันตนจะได้รับความคุ้มครองต่อไปอีก 6 เดือน นับแต่วันสิ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง (สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์. 2546 : 1-10)

2. เอกสารเกี่ยวกับการสื่อสารและการเปิดรับสื่อ

2.1 ความหมายของการสื่อสารและการเปิดรับสื่อ

นิมิตร จิวะสันติการ (2528 : 17) ได้อธิบายว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกิจกรรมที่คนเราทุกคนจำเป็นต้องปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็น ทัศนคติ ความสนใจ อารมณ์ ซึ่งกันและกัน จากบุคคลมายังอีกบุคคล หรือจากบุคคลหนึ่งไปยังกลุ่มชนจำนวนมาก หรือจากกลุ่มชนหนึ่งไปยังกลุ่มชนอีกกลุ่มหนึ่ง ด้วยวิธีการพูด ฟัง อ่าน คิด เขียน บางคนอาจติดต่อ

สื่อสารด้วยการใช้คำพูด บางคนอาจใช้วิธีแสดงกิริยาท่าทาง สีหน้า การเคลื่อนไหวของร่างกายอันเป็นการแสดงความหมายต่างๆ ให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจในความหมายที่กระทำนั้น

สุชาติ พงษ์พานิช (2536 : 2 - 9) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ความรู้สึกหรือจินตนาการ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งจนเกิดการกำหนดหมายรู้แห่งเรื่องราวเหล่านั้นร่วมกันได้

เกณฑ์การแบ่งประเภทของการสื่อสาร ประกอบด้วย 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. จำนวนผู้ทำการสื่อสาร แบ่งออกเป็น
   - การสื่อสารภายในบุคคล เช่น พูดกับตัวเอง ร้องเพลงคนเดียว เป็นต้น
   - การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การพูดคุยกัน การเขียนจดหมายถึงกัน การพูดกันทางโทรศัพท์ ฯลฯ
   - การสื่อสารกลุ่มใหญ่ เช่น การประชุมในหอประชุม การพูดหาเสียงเลือกตั้ง ฯลฯ
   - การสื่อสารในองค์การ เช่น การสื่อสารในหน่วยงานราชการ การสื่อสารในบริษัท ฯลฯ
   - การสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ
2. การเห็นหน้ากัน แบ่งออกเป็น
   - การสื่อสารแบบเฉพาะหน้า คือ การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้าซึ่งกันและกัน
   - การสื่อสารแบบมีสิ่งกั้น คือ ผู้ส่งสารไม่สามารถเห็นหน้ากันได้
3. ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร
   - การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ ย่อมมีปัญหามากกว่าการสื่อสารระหว่างคนเชื้อชาติเดียวกัน
   - การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เกิดจากคนที่อยู่ในประเทศเดียวกันและคนที่อยู่ต่างประเทศ
   - การสื่อสารระหว่างประเทศ เป็นการสื่อสารแบบทางการมากกว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
4. เนื้อหาวิชา แบ่งออกเป็น
   - ระบบข่าวสาร เป็นการนำข้อมูลที่เก็บมาใช้ในองค์การ ด้วยการวิเคราะห์ การวิจัย
   - การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารระหว่างตัวต่อตัว
   - การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารของสื่อมวลชนระหว่างประเทศผ่านสื่อมวลชน
   - การสื่อสารในองค์การ เป็นการสื่อสารในการดำเนินงานขององค์การ
   - การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เป็นการสื่อสารระหว่างประเทศที่มีเชื้อชาติต่างกัน
   - การสื่อสารการเมือง เป็นการสื่อสารทางการเมือง การเผยแพร่ข่าวสาร การหาเสียง
   - การสื่อสารการสอน เป็นการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ระบบการสอน
   - การสื่อสารสาธารณสุข เป็นการสื่อสารเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ

5. ภาษา

- การสื่อสารเชิงอวัจนะ คือ การสื่อสารที่ใช้รหัสและสัญลักษณ์ที่ไม่ใช่ภาษาพูดและภาษาเขียน
- การสื่อสารเชิงวัจนะ คือ การสื่อสารด้วยถ้อยคำ ซึ่งอยู่ในรูปของภาษาพูด และภาษาเขียน

ชำนาญ นิศารัตน์ และคณะ (2538 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร คือ การติดต่อระหว่างมนุษย์เพื่อถ่ายทอดความคิดของตนไปยังผู้อื่นให้ผู้อื่นได้รับทราบ การสื่อสารประกอบด้วย

1. ผู้ส่งสาร คือ ผู้เขียนและผู้พูด
2. สาร คือ ข้อความที่มีความหมาย
3. ผู้รับสาร คือ ผู้อ่านและผู้ฟัง

ทั้งนี้ การรับสาร เป็นสิ่งจำเป็นในการสื่อสารให้เข้าใจกัน ดังนั้นผู้รับสารจึงควรมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่อ่านหรือฟัง ถ้าขาดความรู้และประสบการณ์แล้วจะทำให้การ สื่อสารนั้นเป็นไปได้ยาก นอกจากนั้นถ้าผู้รับสารขาดทักษะในการฟัง การอ่าน และการสังเกตจะทำให้มีอุปสรรคในการสื่อสาร

นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์ (2545 : 107 - 109) ได้กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องมือและสื่อในการถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การสื่อสารมีส่วนประกอบที่สำคัญ 5 ขั้น คือ

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือ ผู้ที่เริ่มการติดต่อสื่อสาร อาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล องค์การ หรือสถาบัน
2. ข่าวสาร (Message) คือ เนื้อหาสาระที่สามารถสื่อสารความหมายหรือตีความ (Interprete) ที่เข้าใจกันได้
3. ช่องทาง (Channel) หรือหนทาง หรือวิถีทางที่จะนำข่าวสารนั้นไปส่งผู้รับ
4. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร หรือจุดหมายปลายทาง
5. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ปฏิกิริยาสะท้อนกลับจากผู้รับมายังผู้ส่งสาร จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

ปรมะ สตะเวทิน (2541 : 6 - 7) ได้กล่าวไว้ว่า สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อที่สามารถนำสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาที่ใกล้เคียงกัน หรือในเวลาเดียวกัน โดยทั่วไปแล้วสื่อที่เรียกว่า สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ นิตยสาร และภาพยนตร์

พัชนี เชยจรรยา และคณะ (2534 : 49) ได้กล่าวไว้ว่า สื่อมวลชน มีความหมายครอบคลุมไปถึงเครื่องมือทางเทคนิคซึ่งการสื่อสารมวลชนต้องใช้ สื่อมวลชนจึงประกอบด้วย

1. สื่อสิ่งพิมพ์ (Print Media) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ จดหมายเวียน ใบติดประกาศ และเครื่องมืออื่นๆ ซึ่งนำสารไปสู่มวลชนโดยผ่านทางตา

2. สื่ออิเล็คทรอนิค (Electronic Media) เช่น รายการวิทยุ และการบันทึกเสียงต่างๆ ที่รับฟังทางหู รายการทางโทรทัศน์ ภาพยนตร์ และวีดีโอ ซึ่งรับฟังทางหูและดูด้วยตา

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ความรู้สึก หรือจินตนาการ จากผู้ส่งสาร ไปถึงผู้รับสารด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเป็นเครื่องมือและสื่อในการถ่ายทอดความคิด ความรู้เพื่อทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2 ประเภทของสื่อ

ปรมะ สตะเวทิน. (2541 : 134 – 135) ได้กล่าวไว้ว่า สื่อแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. สื่อมวลชน (Mass Media) หมายถึง สื่อที่สามารถนำสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับสารจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็วภายในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร ภาพยนตร์ ซึ่งสื่อมวลชนมีคุณสมบัติที่ดี คือ สามารถเผยแพร่ข่าวสารไปยังผู้รับสารจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว สามารถให้ความรู้และข่าวสารแก่ผู้รับสารได้เป็นอย่างดี

2. สื่อเฉพาะกิจ (Specialized Media) หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาเฉพาะและมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม เช่น หนังสือ คู่มือ จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ภาพสไลด์ นิทรรศการ เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติที่ดีของสื่อเฉพาะกิจ คือ ผู้ส่งสารสามารถส่งข่าวสารเฉพาะเรื่องให้กับผู้รับสารเป้าหมายได้อย่างสอดคล้องเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร สื่อสามารถทำให้ผู้รับสารเป้าหมายได้รับข่าวสาร ความรู้โดยตรง และถูกต้อง อันจะส่งผลต่อการตัดสินใจ และการลงมือปฏิบัติในแนวทางที่ผู้ส่งสารต้องการได้

3. สื่อบุคคล (Person Media) หมายถึง ตัวคนที่ถูกนำมาใช้ในการสื่อสารกับผู้รับสารแบบเผชิญหน้าที่ในรูปของการสนทนา การประชุมกลุ่ม ซึ่งการใช้สื่อบุคคลให้การติดต่อสื่อสารก่อให้เกิดผลดี คือสามารถนำข่าวสารที่ต้องการเผยแพร่เป็นไปในลักษณะยืดหยุ่น ปรับให้เข้ากับผู้รับสารเป็นรายๆ ไปได้ และยังทำให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้รับสารได้ทันที

2.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสาร

สแครม (Schramm. 1973 : 121-122) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารไว้ดังนี้

1. ประสบการณ์ จะทำให้ผู้รับสารแสวงหาสื่อที่แตกต่างกัน

2. การประเมินประโยชน์ของข่าวสาร จะทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์ของตนอย่างใดอย่างหนึ่งที่แตกต่าง

3. ภูมิหลังที่แตกต่างกัน จะทำให้ผู้รับสารมีความสนใจในสื่อที่แตกต่างกัน

4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม จะทำให้ผู้รับสารมีความสนใจแตกต่างกันในพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาของรายการที่แตกต่างกัน

5. ความสามารถในการรับข่าวสาร ทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ จะมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถในการรับสื่อ และเนื้อหาของรายการที่แตกต่างกัน

6. บุคลิกภาพมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติการโน้มน้าวใจ และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้รับสาร

7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารเข้าใจความหมายของข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของสารได้ อารมณ์ของผู้รับสารจะสามารถพิจารณาความ รู้สึกที่เกิดจากตัวผู้รับสารในขณะนั้น และความรู้สึกหรือท่าทีที่มีอยู่ก่อนแล้ว (predisposition) เกี่ยวกับข่าวสารนั้น

8. ทัศนคติ จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือข่าวสารที่ได้รับข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสาร มีแนวโน้มจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 ลักษณะการเปิดรับสื่อของผู้รับสาร

พรทิพย์ วรกิจโภคาทร (2529 : 29) ได้กล่าวถึง การเปิดรับสื่อของผู้รับสารว่าผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อสารลักษณะต่อไปนี้

1. เลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ (Availability) ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก

2. เลือกสื่อที่สอดคล้อง (Consistency) กับความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของตน

3. เลือกรับสื่อที่ตนสะดวก (Convenience) พฤติกรรมการรับสื่อจะแตกต่างกันตามที่ผู้รับสารสะดวก

4. เลือกรับสื่อตามความเคยชิน (Accustomedness) ปกติจะมีบุคคลกลุ่มหนึ่งในทุกสังคมที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่ตนเคยรับอยู่ ซึ่งมักเกิดขึ้นกับคนอายุมาก

5. ลักษณะเฉพาะของสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ให้ข่าวสารได้ละเอียดกว่า ราคาถูก และสามารถพกพาไปได้สะดวก เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปว่า มนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน การเปิดรับข่าวสารจะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ตนเองสนใจ และเป็นประโยชน์แก่ตนเองเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของตน โดยเลือกสื่อที่ใกล้ตัว จัดหาได้ง่าย เพื่อความสะดวกในการรับข่าวสาร

2.5 กระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร

การเลือกรับข่าวสาร หรือกระบวนการเลือกรับสาร (Selective Process) (Klapper. 1960 : 19-25) ประกอบด้วย

1. การเลือกเปิดรับ (Selective) แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจที่มีอยู่เดิม และพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติและความคิดเห็นเดิมของตน ทั้งนี้ เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม จะก่อให้เกิดภาวะความไม่สมดุลทางจิตใจที่เรียกว่า “Cognitive Dissonance” ซึ่งบุคคลจะลดความไม่สมบูรณ์นี้ โดยการเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ หรือพฤติกรรมที่แสดงออก หรือเลือกเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็นเดิมของตน

2. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความหมายของสารนั้นตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น เป็นต้น ดังนั้น ผู้รับสารจะตีความผิดพลาด หรือบิดเบือนข่าวสารในทิศทางที่ตนเองพึงพอใจให้สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักลืมส่วนที่ตนเองไม่สนใจ เรื่องที่ขัดแย้ง หรือเรื่องที่ค้านกับความคิดเห็นของตนเอง ดังนั้น การเลือกจดจำเนื้อหาของสารที่ได้รับ จึงเป็นการช่วยเสริมทัศนคติ หรือเสริมความเชื่อเดิมของผู้รับสารให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น กล่าวคือ ความพร้อมที่จะจดจำสารของผู้รับสาร จึงมักเกิดขึ้นพร้อมกับความเข้าใจ และพร้อมจะลืมสำหรับคนที่ไม่เข้าใจ ดังนั้น กระบวนการรับสื่อของมนุษย์จึงเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filter) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา

2.6 แนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสารและการสื่อสารระหว่างบุคคล (Communication Theory and Interpersonal Communication)

โดยทั่วไปแล้วองค์ประกอบของการสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Source) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) สาร (Message) ผู้รับสาร (Receiver) และผลของการสื่อสาร (Effect) ซึ่งผลของการสื่อสารอาจตอบสนองต่อผู้ส่งสาร (Feedback) ประสิทธิผลในการสื่อสารขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และช่องทางในการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ปัจจัยในส่วนของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่จะมีผลต่อการสื่อสาร คือ ทักษะในการส่งและรับสาร ทัศนคติต่อผู้รับ ผู้ส่ง และต่อสาร ระดับความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสารและความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร ระบบสังคมและวัฒนธรรมของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

2. สาร ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ประการที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร คือ รหัสของสาร (Message Code) เนื้อหาของสาร (Message Content) การจัดสาร (Message Treatment) ทั้งนี้โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดสารของผู้ส่งสาร คือ บุคลิกส่วนตัวของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป้าหมาย

3. ช่องทางในการสื่อสาร ผู้ส่งสารจะต้องอาศัยสื่อเป็นช่องทางนำไปสู่ผู้รับสาร เพื่อประสิทธิผลในการสื่อสารดังนั้นผู้ส่งสารต้องเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ คือ

3.1 เงินทุน

3.2 กลุ่มเป้าหมาย

3.3 เนื้อหาของสาร

3.4 ข้อดี ข้อจำกัดของสื่อ

3.5 ค่าใช้จ่ายของสื่อแต่ละชนิด

3.6 จำนวนผู้รับ

3.7 พื้นฐานความรู้ ขีดความสามารถของผู้รับ

3.8 ผลย้อนกลับของสาร

3.9 ความรีบด่วนในการสื่อสาร

นอกจากนี้ เพื่อประสิทธิผลของการสื่อสาร ในบางโอกาสเราต้องเลือกใช้สื่อหลายชนิดผสมผสานในการสื่อสาร เพราะสื่อแต่ละชนิดมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกัน

คัทลิป และเซนเตอร์ (Cutlip and Center. 1978 : 16) ยังกล่าวถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารว่าประกอบด้วยหลักสำคัญ 7 ประการ (The 7 C’ of Communication) คือ

1. ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารที่จะได้ผล สารจะต้องมีความถูกต้องและผู้ส่งสารควรจะเป็นผู้น่าเชื่อถือ เป็นผู้มีความรู้หรือชำนาญ มีความน่าไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของผู้รับสาร

2. ความเหมาะสมกับกาลเทศะ (Context) คือเนื้อหาสาระที่ใช้ในการสื่อสารต้องสอดคล้องกลมกลืนไม่ขัดกับวัฒนธรรมของสังคม สิ่งแวดล้อม บุคคล เวลา และสถานที่

3. เนื้อหาสาร (Content) สารที่ส่งต้องมีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์มีคุณค่าและสำคัญต่อผู้รับ รวมทั้งเหมาะสมและสอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของผู้รับให้มากที่สุดและก่อให้เกิดความหมายบางอย่างแก่ผู้รับ มีความเข้าใจความหมายเพื่อเป็นปัจจัยในการนำเอาข่าวสารนั้นไปประพฤติปฏิบัติ

4. ความแจ่มแจ้งชัดเจน (Clarity) สารนั้นต้องง่ายมีความชัดเจนแจ่มแจ้ง ไม่คลุมเครือหรือตีความหมายได้หลายแง่ สามารถทำให้เห็นภาพพจน์ได้ชัดเจน

5. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (Continuity and Consistency) จะเป็นการย้ำและเตือนความจำของผู้รับ แต่ต้องระวังไม่ให้เกิดความซ้ำซาก น่าเบื่อหน่ายและความต่อเนื่องต้องกระทำเป็นประจำ กำหนดเวลาแน่นอน

6. ช่องทางในการศึกษา (Channel) สื่อแต่ละชนิดมีความแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ฉะนั้นผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางหรือสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารและสถานการณ์ในการสื่อสาร

7. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงขีดความสามารถของผู้รับ ทั้งทางด้านความรู้และการรับรู้ทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้รับ ความสามารถของผู้รับจะเป็นปัจจัยในการกำหนดปัจจัยทั้ง 7 ประการข้างต้น ถ้าผู้ส่งสารไม่รู้จักผู้รับสาร ไม่รู้ถึงความสามารถของผู้รับไม่มีการเตรียมเนื้อหาของสารให้ชัดเจนแจ่มแจ้งต่อเนื่องการเลือกสื่อและช่องทางก็ไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Source Credibility) จะยิ่งทำให้การสื่อสารมีน้ำหนักและได้รับความสนใจจากผู้รับสารมากยิ่งขึ้น ปัจจัยที่ทำให้ผู้ส่งสารน่าเชื่อถือประกอบด้วย

1. ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ความสามารถเข้ากันได้กับผู้อื่น ความเป็นมิตร มีความสุภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม

2. ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญ (Competent หรือ Expertness) ที่ผู้ส่งสารมีความรอบรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับงานของตน

3. ความคล่องตัว (Dynamic) ประกอบด้วยความจริงใจ ความเข้าใจผู้อื่น ความมีอำนาจและการกระตือรือร้น

ลักษณา สตะเวทิน (2547 : 105) สรุปถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือการที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีคุณลักษณะเหมือนกัน (Homophily) จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือกว่า ช่องทางการสื่อสารเป็นวิธีการที่ผู้ส่งสารจะนำข่าวสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งแบ่งออกเป็นได้ 2 ลักษณะ คือ

1. ช่องทางสื่อมวลชน (Mass Media Channels) เป็นการถ่ายทอดข่าวสารโดยผ่านสื่อมวลชนทั้งหมด ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแพร่กระจายข่าวสาร รวมทั้งเปลี่ยนทัศนคติที่บุคคลเดิมมีอยู่ได้

2. ช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Channels) เพื่อที่จะถ่ายทอดข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

สื่อมวลชนทำหน้าที่สร้างความตื่นตัวให้คนทั่วไปเกิดความสำนึกในมาตรฐานของชีวิตในทางสังคมด้านต่างๆเป็นอย่างดี โดยเฉพาะสังคมที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงในประเทศกำลังพัฒนา อีกทั้งยังทำหน้าที่ให้ความรู้และชักจูงใจให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง หรือทางสังคมได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตามสื่อมวลชนอย่างเดียวไม่สามารถจะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ถ้าไม่มีการสื่อสารระหว่างบุคคลมาเป็นส่วนประกอบ

สื่อบุคคล (Personal Media) หมายถึงตัวบุคคลที่นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่งโดยอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 บุคคล หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป สื่อบุคคลในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ สมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ประกันสังคม และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล ฝ่ายบุคคลในหน่วยงานหรือสถานประกอบการ เป็นต้น

ช่องทางการสื่อสารที่เป็นสื่อมวลชนมีคุณลักษณะและสามารถปฏิบัติภารกิจต่อไปนี้ได้ดี คือ (เสถียร เชยประทับ. 2536 : 23)

1. สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เป็นจำนวนมากในระยะเวลาอันรวดเร็ว

2. สามารถให้ความรู้และข่าวสารได้ดี

3. สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ฝังรากลึก

แมคเควล (รัตนา จักกะพาก. 2548 : 23 อ้างอิงจาก McQuail. 1994) ได้วิเคราะห์บทบาททางสังคมของสื่อมวลชน โดยสรุปความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับภาระหน้าที่อันพึงประสงค์ของสื่อมวลชนไว้ 5 ประการ คือ

1. การให้ข่าวสาร (Information) เกี่ยวกับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นและช่วยส่งเสริมให้เกิดนวตกรรม การปรับตัว และความก้าวหน้า

2. การประสานสัมพันธ์ (Correlation) ในเรื่องการอธิบาย วิจารณ์ เกี่ยวกับความหมายของเหตุการณ์และข่าวสาร ให้ความสนับสนุนอำนาจหน้าที่อันเป็นที่ยอมรับ และมีการประสานกิจกรรมต่างๆ ของสังคมเข้าด้วยกัน

3. ความต่อเนื่อง (Continuity) แสดงออกถึงวัฒนธรรมหลัก การยอมรับวัฒนธรรมและการธำรงไว้ซึ่งค่านิยมพื้นฐานของคนทั่วไป

4. ความบันเทิง (Entertainment) ให้ความสนุกสนาน เพลิดเพลินลดความตึงเครียดทางสังคม

5. การระดมสรรพกำลัง (Mobilization) การรณรงค์ทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมเพื่อวัตถุประสงค์ของส่วนรวม

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารเฉพาะหน้าระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นการสื่อสารที่ให้ความมั่นใจได้มากกว่า มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ชัดเจนรวดเร็วและตรวจสอบได้ นอกจากนี้ลักษณะการเผยแพร่ข่าวสารจะเป็นไปในลักษณะยืดหยุ่นปรับให้เข้ากับผู้รับสารเป็นราย ๆ ไปได้ ทำให้รับทราบความรู้สึกนึกคิดได้ทันที

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

1. มีปฏิกิริยาตอบกลับเข้ามาในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งอาจเป็นปฏิกิริยาตอบกลับทันทีหรือเกิดขึ้นภายหลังจากการสื่อสาร

2. ไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารแบบจงใจ คือไม่จำเป็นต้องเป็นกระบวนการที่วางแผนไว้หรือต้องการให้มีขึ้น

3. มักก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับการสื่อสารอย่างเช่นการสื่อสารระหว่างบุคคลเปิดโอกาสให้มีการส่งและรับสารได้โดยตรงและชัดเจนมากกว่า ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพตามความต้องการได้ง่ายขึ้น

การสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้โดยอาศัยพาหนะนำสารประเภทอื่น นอกเหนือจากคำพูด เช่น การสื่อสารอวัจนะมาใช้ร่วมกับการสื่อสารเชิงวัจนะได้

โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (รัตนา จักกะพาก. 2548 : 22 อ้างอิงจาก Rogers and Shoemaker. 1971) กล่าวว่าในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดๆ เกิดการยอมรับในสารที่เสนอออกไป หรือจะทำการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้มีการยอมรับสารนั้น ควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์มากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการยอมรับสารนั้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีที่ช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดต่อสารและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้นด้วย

เบททิงฮอส (Bettinghaus. 1973 : 16) กล่าวว่า สื่อมวลชนเป็นเพียงตัวเสริมความเชื่อทัศนคติที่มีอยู่เดิมให้ฝังแน่นมากกว่าจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างสิ้นเชิง แต่อาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ได้บ้างในขอบเขตจำกัดของประสบการณ์ ดังนั้นสื่อมวลชนจึงเป็นแหล่งความคิดและเป็นผู้วางแนวทางในการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น ส่วนกิจกรรม สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์เป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั่นเอง

ปัจจัยกำหนดความดึงดูดใจในการสื่อสารระหว่างบุคคล

คนจะทำการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นๆ ได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

1. ลักษณะดึงดูดใจของคู่สื่อสาร (Attrativeness) อาจเป็นการดึงดูดใจทั้งทางกายภาพ สิ่งสวยงาม จากประสบการณ์ให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ จากการเรียนรู้ ทำให้แต่ละคนกำหนดความชอบในสิ่งต่างๆ ตามลักษณะสังคมที่ตนอยู่ นอกจากนี้ลักษณะดึงดูดใจทางบุคลิกภาพจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไปด้วย

2. ความใกล้ชิดของผู้สื่อสาร (Proximity) คนจะมีความรู้สึกผูกพันและมีทัศนคติที่ดีกับคนใกล้ชิด เมื่อได้มีโอกาสให้ทำกิจกรรมหรือทำงานร่วมกัน การเลือกสื่อสารจึงมีแนวโน้มที่จะทำกับคนใกล้ชิดมากกว่าคนที่ไกลตัวออกไป

3. การให้แรงเสริมแก่คู่สื่อสาร (Reinforcement) บุคคลมีแนวโน้มที่จะสื่อสารกับคนที่ให้สิ่งที่ตนพอใจ เช่น การพูดยกย่องในความสำเร็จ การพูดจาไพเราะให้เกียรติ เป็นคนที่สามารถให้แรงเสริมได้

4. ความคล้ายคลึงกันของคู่สื่อสาร (Similarity) ไม่ว่าจะเป็นความคล้ายคลึงกันด้านกายภาพหรือจิตใจ มีความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยมไปในทางเดียวกันจะทำให้คู่สื่อสารสามารถเข้าถึงกันและกันในการสื่อสารมากขึ้น สามารถคาดทำนายความคิดความรู้สึกของคู่สนทนาได้ดีขึ้น

5. การเสริมความแตกต่างของคู่สื่อสาร บางครั้งมนุษย์ต้องการติดต่อกับคนที่มีลักษณะแตกต่างกันไปจากตัวเองบ้าง เพื่อที่จะนำส่วนที่แตกต่างมาปรับปรุงบุคลิกภาพของตนให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

การพัฒนาองค์ประกอบการสื่อสารระหว่างบุคคล

องค์ประกอบการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร เนื้อหาและช่องทางการสื่อสาร การจะพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มีประสิทธิภาพ จะต้องพัฒนาด้านองค์ประกอบเหล่านี้ (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. 2537 : 24) คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้แก่

1.1 การเปิดใจ (Openess) เป็นความตั้งใจที่จะเปิดเผยตนเองต่อคู่สื่อสาร เพื่อให้ทราบถึงความคิด ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึกที่แท้จริง การเปิดเผยตนเองจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ไว้วางใจและสามารถทำนายการสื่อสารได้มากขึ้นแต่ทั้งนี้การเปิดเผยต้องมีขอบเขตที่เหมาะสมการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองโดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จะทำให้รับรู้ถึงความคิดความรู้สึกของแต่ละฝ่ายได้

1.2 ความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) จะช่วยให้สามารถรับรู้ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ จะมีส่วนช่วยให้คู่สื่อสารสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการสื่อสารของคนให้เป็นที่พอใจ ส่งผลให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างราบรื่น

1.3 การมีทัศนคติเป็นบวก (Positiveness) ซึ่งกันและกันจะทำให้เกิดความรู้สึกร่วมในการสื่อสาร

1.4 ให้การสนับสนุนหรือคล้อยตาม (Supportiveness) จะเป็นปัจจัยหนุนให้การสื่อสารประสบความสำเร็จมากกว่าการขัดแย้งกัน

1.5 มีความเสมอภาคกัน (Equality) ทั้งสองฝ่ายต้องเรียนรู้ที่จะรับฟังและถ่ายทอดความคิดเห็น

องค์ประกอบต่างๆ ทางคุณลักษณะของคู่สื่อสาร จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นถ้ามีปัจจัยทางด้านความเหมือนกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร (Homophily) ทั้งทางด้านเชื้อชาติ เพศ ศาสนา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับการศึกษา ประสบการณ์ร่วมกัน เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านเนื้อหาและการนำเสนอสาร เป้าหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลถ้าการสื่อสารสามารถสร้างความเข้าใจในสารได้ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะเป็นปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพของการสื่อสารที่สำคัญ สิ่งที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพคือ ต้องไม่ใช้ภาษาที่ซ้ำซ้อนยากแก่การเข้าใจหรือข้อความเนื้อหาสารต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ รวมทั้งคำนึงถึงอวัจนสารที่ต่างออกไปด้วย เพราะคนมีแนวโน้มจะเชื่อในอวัจนะสารมากกว่าวัจนะสาร

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคลต้องอาศัยการรับรู้ของคู่สื่อสารทางประสาทสัมผัส ทำให้คู่สื่อสารมองเห็นและได้ยินซึ่งกันและกัน ประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงขึ้นอยู่กับการเสริมสร้างความพร้อมสมบูรณ์ทางร่างกายและประสาทสัมผัสของคู่สื่อสารด้วย

ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร

บุคลิกของผู้พูดเป็นสาเหตุของการโน้มน้าวที่สำคัญของการพูด เมื่อผู้ฟังไม่รู้จริงในเรื่องที่ฟัง เมื่อความเห็นถูกแบ่งแยก เมื่อนั้น ผู้พูดมีความหมายมาก การโน้มน้าวใจด้วยบุคลิกมาจากสาเหตุ 3 ประการ คือ ประการแรกผู้พูดต้องเป็นผู้มีสติปัญญาลึกซึ้ง มีไหวพริบเชาว์ปัญญาประกอบด้วยวิจารณญาณอย่างดี (Intelligence) ประการที่สอง ผู้พูดต้องแสดงให้เห็นว่ามีความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง มีความตั้งใจจริงที่จะรักษาประโยชน์ให้ (Good Will) ประการที่สาม ผู้พูดต้องแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีนิสัยดี มีศีลธรรม (Good character) คือ เป็นผู้รักความยุติธรรม กล้าหาญ ยับยั้งชั่งใจ เมตตากรุณา โอบอ้อมอารี เสรีนิยม สุภาพรอบคอบ สุขุมพูดจริงทำจริง รักษาคำพูด ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารขึ้นกับปัจจัย 2 ประการ คือ ความสามารถ หรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence of Expertness) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ปัจจัยทั้ง 2 ประการนี้ ผู้รับสารต้องมองเห็น (Perceive) ว่ามีอยู่ในตัวผู้ส่งสาร ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารนี้ไม่ใช่สิ่งที่ผู้ส่งสารจะประกาศให้ทุกคนทราบ และได้รับการยอมรับความน่าเชื่อถือมิได้มีลักษณะโดดๆ (Single Characteristic) เหมือนอย่างอายุ เพศ แต่ต้องเป็นสิ่งที่ผู้รับสารมองเห็น รับรู้ และเชื่อเช่นนั้น ความสามารถ หรือความเป็นผู้ชำนาญเป็นลักษณะที่เฉพาะเจาะจง เช่น เกี่ยวกับภารกิจการงานที่ผู้ส่งสารเกี่ยวข้องอยู่ ส่วนความน่าไว้วางใจเป็นลักษณะทั่วๆ ไป หรืออาจกล่าวได้ว่าความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร จะแตกต่างกันไปตามหัวข้อ (Topic) ของสารแต่ละเรื่องไป และแตกต่างไปในแต่ละสถานการณ์ (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. 2537 : 26)

เบททิงฮอส (Bettinghaus. 1973 : 56) ให้ข้อสังเกตว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร มิได้ขึ้นกับคุณสมบัติหนึ่งคุณสมบัติใดแต่เพียงประการเดียว แต่เกี่ยวข้องกับบุคลิกอื่นๆ ด้วย เช่น สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น ฉะนั้น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารจึงตั้งอยู่บนรากฐานของการยอมรับจากผู้รับสารในหลาย ๆ สิ่งของผู้ส่งสารอันประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถ (Competence) ประกอบด้วยการมีคุณค่าความชำนาญ การมีคุณสมบัติ และความสามารถในการหารายได้ให้แก่ตนเอง กลุ่มตัวแปรเหล่านี้ทำให้เกิดการยอมรับในความน่าเชื่อถือต่อผู้ส่งสาร

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกปลอดภัย (Safety) ประกอบด้วยความมีไมตรีต่อกันมีเมตตาไว้วางใจ และเป็นกันเอง กลุ่มตัวแปรเหล่านี้ให้เห็นถึงความรู้สึกปลอดภัย และไว้วางใจในตัวผู้ส่งสาร

3. องค์ประกอบด้านบุคลิกลักษณะ (Characteristics) ประกอบด้วยความเห็นอกเห็นใจและไม่เห็นแก่ตัว ตัวแปรเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกลักษณะของผู้ส่งสาร

4. องค์ประกอบด้านการสมาคม (Sociallility) ประกอบด้วยการมีคุณธรรมมีอัธยาศัยรอบรู้ในเรื่องทั่วๆ ไป และมีอารมณ์ดี กลุ่มตัวแปรเหล่านี้แสดงถึงความมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

แนวความคิดเรื่องความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารนี้ ยังได้ถูกนำไปเชื่อมโยงกับองค์ประกอบอื่นๆ อีกด้วย ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร หมายถึง การรับรู้ของผู้รับสารเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ส่งสารนั้นๆ

ชิมป์ และเวนย์ (Shimp & Wayne 1985 : 128) ได้กล่าวถึงความหมายของความน่าเชื่อถือว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Source Credibility) ก็คือ ชุดของการรับรู้ (An Entire Set of Perception) ที่ผู้รับสารมีต่อผู้ส่งสาร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 มิติ ดังนี้

1. ความเชี่ยวชาญ (Expertise) หมายถึง การที่ผู้รับสารประเมินว่าผู้ส่งสารมีความรู้ มีประสบการณ์ มีทักษะและมีความชำนาญทั้งยังมีความสามารถในการสื่อสารเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2. ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การที่ผู้รับสารประเมินว่า ผู้ส่งสารมีความซื่อตรง อบอุ่นใจเมื่อได้ใกล้ชิดหรือสื่อสารด้วย

3. ความคล่องแคล่ว (Dynamic) หมายถึง การที่ผู้รับสารประเมินว่าผู้ส่งสารมีลักษณะกระตือรือร้น มีการตื่นตัวรวดเร็ว เป็นต้น

4. ความมีศักยภาพ (Potential) ในที่นี้หมายรวมถึง ปัจจัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านรูปร่างที่สง่าผ่าเผย น้ำเสียง ตลอดจนการที่มีหน้าตาดี เป็นต้น

อาจกล่าวได้ว่า ความน่าเชื่อถือก็คือ การที่ผู้รับสารเห็นว่าผู้ที่ทำการติดต่อสื่อสารด้วย หรือผู้ส่งสารมีความน่าไว้วางใจ (Trustworthy) มีความสามารถ (Competent) และมีความเชี่ยวชาญ (Expertise)

กล่าวโดยสรุปถึงกรอบแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาเรื่องความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Source Credibility) ได้ว่าเป็นการศึกษาถึงการรับรู้ของผู้รับสารที่มีต่อตัวแหล่งข่าวสารหรือผู้ถ่ายทอดข่าวสารในแง่ที่ว่าน่าเชื่อถือหรือยอมรับได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ความน่าเชื่อถือดังกล่าวประเมินจากบุคลิกลักษณะของผู้ส่งสาร ซึ่งในที่นี้คือ สื่อบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมที่รับรู้โดยผู้รับสารใน 3 ประการหลักต่อไปนี้คือ

1. ความน่าไว้วางใจ แปลความหมายในเชิงรูปธรรม คือ ความรู้สึกเป็นมิตร อัธยาศัยดี ทำให้อยากซักถาม เมื่อซักถามแล้ว ผู้ประกันตนสนุกสนานที่จะพูดคุยโต้ตอบด้วย

2. ความเชี่ยวชาญสามารถ สำหรับการดำเนินงานในระยะเวลาสั้น ๆ ผู้ประกันตนจะเชื่อมั่นเจ้าหน้าที่ที่ดูมีประสบการณ์ บรรยายหรือตอบปัญหาได้อย่างกระจ่างชัด และน่าเชื่อถือ

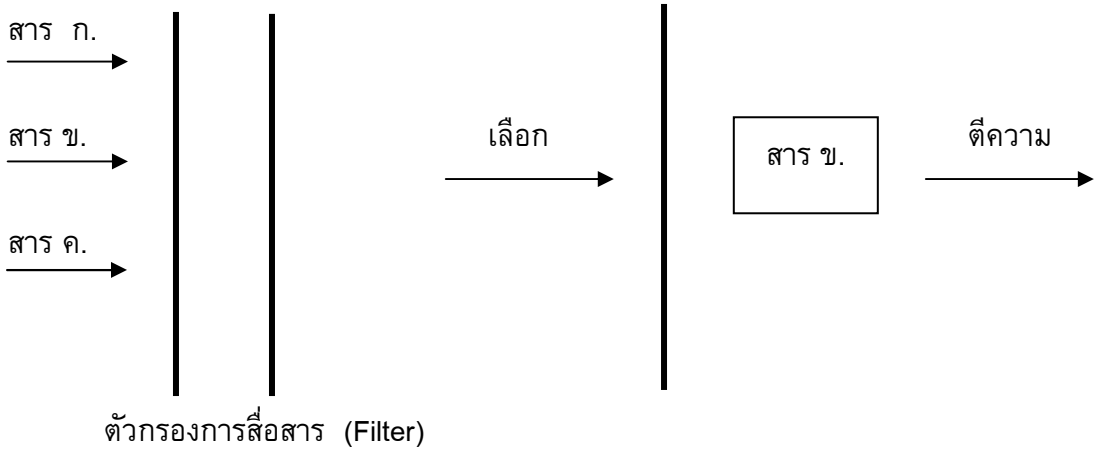
3. ความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉง ที่เห็นชัดในระหว่างปฏิบัติงาน และหมายความรวมถึงความกระชับ และชัดเจนในการให้ความรู้ไม่กระทำการซ้ำซากวกวน

3. เอกสารเกี่ยวกับการรับรู้

3.1 ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

แนวคิดทางด้านจิตวิทยาเชื่อว่าคนเรามีการรับรู้ต่างกัน การที่ไม่ยอมรับถึงความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะส่งผลถึงความล้มเหลวทางการสื่อสารได้ การรับรู้จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร ทัศนคติ และความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้ยังเป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นกระบวนการเลือกรับสาร จัดสารเข้าด้วยกันและตีความสารที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง (ประดินันท์ อุปรมัย. 2540 : 50)

พัชนี เชยจรรยา, เมตตา กฎตวิทย์ และถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์ (2534) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 กระบวนการรับรู้

โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้หมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกันผู้รับสาร 2 คน อาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่างคือ

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) คนเรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยินเพื่อสนองความต้องการของตนเอง

2. ประสบการณ์เดิม (Past Experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกัน และคบหาสมาคมกับคนต่างกัน เช่น ถ้าผู้ประกันตนไปติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมและได้รับบริการอย่างดี จะเกิดการรับรู้ที่ดีต่อสำนักงานประกันสังคมมากกว่าผู้ประกันตนที่ไปติดต่อราชการแล้วไม่ได้รับบริการหรือไม่ได้รับความร่วมมือ เป็นต้น

3. กรอบอ้างอิง (Frame of Reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคม ฉะนั้น คนที่มาจากต่างครอบครัว สถานภาพทางสังคมต่างกัน นับถือศาสนาต่างกันจึงมีการรับรู้ในเรื่องต่างๆ ต่างกัน

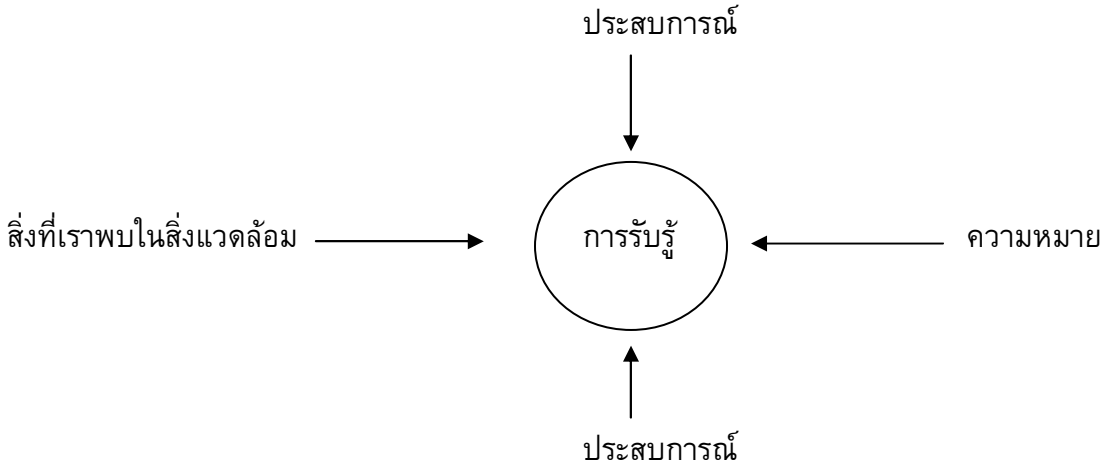
4. สภาพแวดล้อม คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ฯลฯ จะเปิดรับข่าวสารและตีความข่าวสารที่ได้รับต่างกัน จึงมีความเชื่อที่น่าเป็นไปได้ว่าผู้ประกันตนที่มีการเปิดรับข่าวสารต่างกันและมีการรับรู้ในเรื่องการประกันสังคมต่างกันจะทำให้ผู้ประกันตนใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมแตกต่างกัน

5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ ตัวอย่าง เช่น เรามักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โตขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ของบุคคลเป็นผลมาจากสภาพร่างกายหรือความสามารถทางกายภาพของบุคคล (Individual Biology or Physical Ability) การเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Cultural Training) และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล (Personal Psychology)

จรรจา สุวรรณทัต (2547 : 141) อธิบายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการทางด้านความคิดและจิตใจของคนที่สมองจะต้องแปลความหมายจากสิ่งเร้าที่มาสัมผัสกับบุคคล แล้วแสดงออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยมีแรงผลักดันจากการอาศัยความรู้เดิม และประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยทำให้การรับรู้เป็นองค์ประกอบทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการที่บุคคลจะเข้าใจสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะมีเหตุผล หรือไม่มีเหตุผลหรืออาจจะเป็นไปในทางลบ หรือทางบวกก็ได้ จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามแนวคิดหรือการรับรู้นั้นๆ

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ส่วนความหมาย (meaning) คือ สิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมาย หรือการรับรู้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เราจะตีความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับการที่เรารับรู้ (Perceive) หรือตีความหมาย (interpret) สิ่งนั้นอย่างไร ในการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้พบนั้น เรากระทำโดยอาศัยประสบการณ์ของเรา ประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลต่อการรับรู้และความหมายสิ่งที่เราพบ ซึ่งเขียนเป็นรูปได้ในลักษณะดังนี้



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองทฤษฎีการรับรู้

ประสบการณ์ คือ สิ่งที่เรารับรู้ พบเห็น มีความหมาย และจดจำไว้ใช้ ซึ่งได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ภาษา ความรู้ สถานะทางสังคม ทัศนคติ บุคลิกลักษณะ ศาสนา วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี อาชีพ ความต้องการ อารมณ์ เป็นต้น เรารับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน เราก็ทำให้สิ่งนั้นมีความหมายได้ด้วยการเลือก (Select) เพิ่มเติม (add)

บิดเบือน (distort) หรือโยง (relate) สิ่งนั้นให้เข้ากับประสบการณ์ของเรา ดังได้กล่าวแล้วว่า ประสบการณ์ (experience) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (perception) และความหมาย (meaning) ต่อสิ่งที่พบเห็นแตกต่างกันไป และเมื่อคนเรามีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร ทัศนคติและความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้เป็นกระบวนการเลือกรับข่าวสาร การจัดสารเข้าด้วยกัน และการตีความที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ และมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม

คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น เพราะแต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปสิ่งต่อไปนี้มักมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของแต่ละบุคคล ได้แก่ (พัชนี เชยจรรยา และคณะ, 2534 : 71-73)

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็น และได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยินเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ตัวอย่างเช่น ถ้าเราไม่ชอบ นาย ก เราก็จะมีความต้องการที่จะขัดแย้งกับนาย ก เสมอในเรื่องต่างๆ ดังนั้น หากเราได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่ง นาย ก ซึ่งแสดงทีท่าว่าเห็นด้วยเราก็จะตีความข้อมูลนั้นว่าไม่ใช่ข้อมูลที่เรามีความเห็นคล้อยตามด้วย

2. ประสบการณ์เดิม คนเราเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกัน และคบหาสมาคมกับคนต่างกัน

3. กรอบอ้างอิง ซึ่งเกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคม ฉะนั้น คนที่มีศาสนาต่างกันจึงมีความเชื่อ และทัศนคติในเรื่องต่างๆ ต่างกันได้

4. สภาพแวดล้อม คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน

5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ ตัวอย่างเช่น เรามักจะมองความผิดพลาดเล็กน้อย เป็นเรื่องใหญ่โตขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคที่ยากแก่การแก้ไขว่าเป็นเรื่องเล็กขณะที่มีความรัก เป็นต้น

หากการรับรู้ต่างกันมาก การตีความสารต่างๆ ก็จะเป็นไปคนละทาง เกิดปัญหาการสร้างความเข้าใจต่อกัน เป็นผลให้การสื่อสารนั้นไม่สัมฤทธิ์ผล

ประดินันท์ อุปรมัย (2540 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการรับและตีความสิ่งเร้าด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของบุคคลโดยอาศัยประสบการณ์เดิมและความใส่ใจของบุคคล กล่าวคือ เมื่อมีสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งมากระทบประสาทสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่งได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น หรือกาย ถ้าบุคคลมีความใส่ใจในสิ่งนั้น และสามารถใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัสนั้น การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเร้านั้นจึงเกิดขึ้น การรับรู้มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. การรับรู้ของบุคคลมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ
   - สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้

- อวัยวะสัมผัสและความรู้สึกสัมผัสของบุคคล
- ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะรับรู้

2. สิ่งเร้าที่เกี่ยวกับการส่งสาร ได้แก่
   - สารหรือตัวภาษา
   - ผู้ส่งสารหรือผู้ใช้ภาษา
   - สื่อหรือช่องทางในการส่งสาร
3. สื่อและสภาพของบุคคลเกี่ยวกับการรับสาร ได้แก่
   - ตา-ประสาทตา หู-ประสาทหู
   - ความใส่ใจและประสบการณ์เดิม
   - ความไวต่อการรู้สึก
   - ทัศนคติที่มีต่อผู้ส่งสาร
   - ความต้องการของบุคคลในขณะรับสาร

วนิดา เสนีเศรษฐ์ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530 : 4 - 5) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับแล้วทำการตีความ และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า โดยปกติแล้ว มนุษย์จะมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในโลกนี้ในสายตาของการรับรู้มากกว่าการหาข้อเท็จจริงที่เป็นจริง ทั้งนี้เพราะแต่ละบุคคลมีประสบการณ์การเรียนรู้ที่ต่างกัน การที่จะให้มนุษย์มองสิ่งเดียวกันในสายตาอย่างเดียวกัน หรือรับรู้เหมือนกันย่อมเป็นไปไม่ได้ เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า แผนที่ทางความคิด (Cognitive Map) ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกส่วนที่มนุษย์พยายามทำความเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในโลกเท่าที่ตนเองจะมองเห็นหรือสามารถรับรู้ ดังนั้นบุคคลที่รับรู้ได้จะมองในสิ่งที่ตนอยากมอง หรือต้องการที่จะมอง หรือมีความพร้อมความสามารถที่จะมองเท่านั้น

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 59) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคนนั้นมีความสามารถโดยธรรมชาติที่จะรู้สึกในรูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส หรือที่เรียกว่าสัมผัสทั้ง 5 ได้ ต้องมีสิ่งเร้าจากภายนอก (Outside stimuli) เช่น คลื่นแสง คลื่นเสียง พลังงานทางเคมีของสิ่งต่างๆ ที่ทำให้บุคคลรับกลิ่นได้ นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าภายใน (inside stimuli) อาทิ พลังที่มาจากกล้ามเนื้อหรืออาหารที่ผ่านระบบการย่อย จากนั้นร่างกายก็ดูดซึมซับไว้ใช้เป็นพลังต่อไป

วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ (2541 : 108) ได้อธิบายว่า การรับรู้ เป็นศัพท์ทางจิตวิทยา และการรับรู้ทางสังคมเป็นกระบวนการทำความเข้าใจของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลหนึ่งหรือสิ่งที่อยู่รอบตัวบุคคลนั้น รวมทั้งเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับผู้อื่นและพฤติกรรมที่จะแสดงต่อผู้อื่น

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลในการรับและตีความ รวมทั้งมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น และกาย ความรู้สึกรับรู้ต่อเหตุการณ์หรือวัตถุต่างๆ อาจเหมือนหรือไม่เหมือนกับบุคลอื่นขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคคล ความพร้อมและความต้องการรับรู้ต่อบุคคลหรือสิ่งที่อยู่รอบตัวบุคคลนั้น และพฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น

3.2 กระบวนการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการของบุคคล บุคคลจะมีการเลือกสรรต่อสิ่งกระตุ้นเหล่านั้น และจัดระเบียบสิ่งกระตุ้นโดยอาศัยหลักเกณฑ์ด้านจิตวิทยา การตีความของสิ่งกระตุ้นมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์สำหรับแต่ละบุคคล เพราะขึ้นกับความคาดหวังจากประสบการณ์ในอดีตเพียงเล็กน้อย การอธิบายที่มีเหตุผลที่สามารถตีความได้และสิ่งกระตุ้นและความสนใจในช่วงเวลาของการรับรู้สิ่งกระตุ้นอาจจะมีความคลุมเครือมากและไม่แข็งแกร่ง เนื่องจากการมองเห็นไม่ชัดเจน การเปิดรับนั้นมีปัญหาด้านเสียงหรือความสม่ำเสมอคงที่ แม้ว่าสิ่งกระตุ้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพราะปัจจัยด้านการมอง ระยะทาง และระดับของความชัดเจน

จรรจา สุวรรณทัต (2547 : 141) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบขึ้นด้วย 4 อย่าง คือ

1. การสัมผัส หรืออาการสัมผัส คนเรารับรู้สิ่งเร้าโดยทาง หู ตา จมูก ลิ้น และผิวกาย อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญ ในการรับสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมองเพื่อให้เกิดการับรู้ต่อไป

2. ชนิด และธรรมชาติของสิ่งเร้ากับการรับรู้ตามปกติ บุคคลมักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสกับสิ่งเร้าทั้งหมด ทั้งนี้ เนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลได้จากการรับรู้ และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจได้ทันที แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้าทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน

3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้ มักจะดำเนินไปคู่กับการรับสัมผัสเสมอ ถ้าเราถูกเร้าด้วยสิ่งที่เคยพบเห็นมาก่อน เราก็มักแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว

4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ในการแปลความหมาย หรือตีความของความรู้สึกจากการสัมผัส เพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิม หรือความจัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง บางทีการขาดความรู้ หรือประสบการณ์เดิมก็ทำให้บุคคลเกิดการรู้ที่คลาดเคลื่อนไปจากความจริงได้มาก

การจัดระเบียบการรับรู้ (Perception organization) หมายถึง การจัดระเบียบจิตใต้สำนึก และการรับรู้จากสิ่งกระตุ้นออกเป็นกลุ่มหรือรูปร่างลักษณะภายนอก ตามหลักจิตวิทยาของเกสตอล ซึ่งเขาเลือกจากสิ่งแวดล้อม โดยแยกและวิเคราะห์จากระบบสัมผัส ยิ่งไปกว่านั้นเขาจะจัดระเบียบข้อมูลออกเป็นกลุ่มและรับรู้ออกเป็นภาพรวมทั้งหมด ดังนั้น ลักษณะที่รับรู้จากสิ่งกระตุ้นที่ธรรมดาที่สุด จะถูกมองเป็นหน้าที่ของทั้งหมดซึ่งสิ่งกระตุ้นปรากฏขึ้น วิธีการจัดระเบียบการรับรู้เป็นเรื่องธรรมดาของบุคคล

การตีความหมายการรับรู้ (Perception interpretation) หมายถึง การตีความของแต่ละบุคคลโดยอาศัย ความคาดหวังจากประสบการณ์ในอดีตเพียงเล็กน้อย การอธิบายที่มีเหตุผลซึ่งสามารถตีความได้ และสิ่งกระตุ้นความสนใจในช่วงเวลาของการรับรู้

3.3 กลไกการรับรู้

จรรจา สุวรรณทัต (2547 :142) กล่าวว่า กลไกการรับรู้ หมายถึง วิธีการที่บุคคลรับรู้ถึงระบบความรู้สึกจากสิ่งกระตุ้นจากภายนอก และวิธีการซึ่งมนุษย์มีการปรับตัวสู่ระดับและความเข้มข้นของปัจจัยนำเข้า การกระตุ้นอย่างหนักทำให้เกิดการเปิดรับข่าวสาร บุคคลส่วนใหญ่ซึ่งมีจิตสำนึกที่ปิดกั้นการรับรู้จากสิ่งกระตุ้นที่มีอย่างมาก นอกจากนี้ สิ่งกระตุ้นที่แตกต่างกันจำนวนมากซึ่งเรามีการเปิดรับ จะทำให้เกิดความสับสนและไม่มุ่งที่สิ่งใดอย่างต่อเนื่อง

พีระ จิระโสภณ (2529 : 636 – 639) กล่าวว่า กลไกการรับรู้จะพิจารณา 3 ประเด็นคือ

1. การเลือกสรรการรับรู้ (Perception Selection หรือ Attention) หมายถึง การรับรู้จากสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือความสนใจ ผู้รับสารมีจิตใต้สำนึกที่จะเลือกสรรต่อลักษณะสิ่งแวดล้อมซึ่งกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ แต่ละบุคคลสนใจบางสิ่ง มองข้ามบางสิ่ง และไม่สนใจเลย บุคคลจะรับรู้เพียงบางส่วนของสิ่งกระตุ้นซึ่งเขาเปิดรับ การรับรู้แบบเลือกสรร หมายถึง การรับรู้ระดับสูงจากสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือความสนใจของบุคคล สิ่งกระตุ้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ลักษณะของสิ่งกระตุ้น เช่น ข่าวสาร สื่อ และประสบการณ์ในอดีตของที่สามารถเพิ่มหรือลดความน่าจะเป็นซึ่งสิ่งกระตุ้นจะได้รับรู้

2. ความคาดหวัง บุคคลจะเป็นสิ่งที่เขาหวังว่า โดยทั่วไปจะถือเกณฑ์ความคล้ายคลึงและประสบการณ์ในอดีตเป็นความคาดหวังส่วนตัว แต่บางทีสิ่งกระตุ้นซึ่งขัดแย้งกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความตั้งใจมากกว่าสิ่งกระตุ้นที่สอดคล้องกับความคาดหวัง

3. สิ่งจูงใจ หมายถึงสิ่งเร้าภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เขาปฏิบัติ บุคคลที่รับรู้ถึงสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อความต้องการมากขึ้นแนวโน้มที่จะเพิกเฉยต่อสิ่งกระตุ้นที่ไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลจะหาสิ่งที่เขาต้องการ เช่น เมื่อหิวจะเริ่มมองและค้นหาสัญลักษณ์ร้านอาหาร เป็นต้น บุคคล 2 คน ซึ่งได้รับสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกัน เงื่อนไขอย่างเดียวกัน แต่จะมีอิทธิพลแสดงอาการรู้จักการเลือก การจัดระเบียบ และการตีความหมาย เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นกับความจำเป็น (Need) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Exception)

4. เอกสารเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์

4.1 ความหมายของการพิทักษ์สิทธิประโยชน์

โมราเลช และเซียฟอร์ (Morales ;& Sheafor. 1993 : 632) ได้กล่าวถึง การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ในความหมายของ “ผู้กระทำ” หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นผู้ต่อสู้คดีความ หรือแก้ข้อกล่าวหาของอีกบุคคลหนึ่ง หรือบุคคลซึ่งกระทำการโต้แย้ง ปกป้อง ยืนยัน หรือให้การรับรองถึงสาเหตุหรือการเสนอความคิดเห็น

ศรีทับทิม พานิชพันธ์ (2535 : 100) ได้กล่าวถึง การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ในความหมายของ “การกระทำ” ซึ่งมีสองความหมาย คือ

1. ความหมายแรก หมายถึง “การให้การถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้อง” ซึ่งเป็นความหมายที่ใช้ในทางคดีความ หมายถึง การเป็นผู้แทนหรือตัวแทนในการให้การทางคดีความ หรือการโต้แย้งแทนลูกความ

2. ความหมายที่สองหมายถึง “การกระทำการเรียกร้อง ปกป้องคุ้มครอง การคงไว้หรือการเป็นผู้แนะนำถึงความสำคัญของแผนงาน” ความหมายนี้ครอบคลุมถึงความหมายในทางการเมือง ซึ่งหมายถึง การให้เหตุผลตอบโต้ต่อการกล่าวหาในอันที่จะปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของชนชั้น

แพนิช (อารี สัมมา. 2543 : 24 อ้างอิงจาก Panich. 1974 : 326 – 332) ได้กล่าวไว้ว่า การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ หรือการรักษาสิทธิประโยชน์ หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการของการปกป้อง หรือสนับสนุนในความคิดเห็น และโต้แย้งของปัญหา

มิกเคลสัน (อารี สัมมา. 2543 : 24 อ้างอิงจาก Mickelson. 1991 : 95) ได้อธิบายความหมายไว้ใน Encyclopedia of Social Work ว่า การเป็นตัวแทนเพื่อมุ่งที่จะปกป้อง แทรกแซง สนับสนุน หรือให้การรับรอง สาเหตุของการกระทำในนามของปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคล หรือชุมชน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการรักษา หรือดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมในสังคม

เอปสทีน และซาเวจ (อารี สัมมา. 2543 : 25 อ้างอิงจาก Epstein ;& Savage 1989 : 140 – 141) ได้ให้ความหมายไว้ 2 ความหมายคือ

1. การพิทักษ์สิทธิประโยชน์เฉพาะกรณี เป็นการกระทำที่เกี่ยข้องกับการทำงานในนามของผู้ใช้บริการที่เป็นปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มเล็กๆ

2. การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของกลุ่มชน เป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นตัวแทนของกลุ่ม หรือชนชั้นที่ตกอยู่ในสถานการณ์คล้ายคลึงกัน และมีความต้องการหรือปัญหาต่างๆ ในแบบเดียวกัน เช่น การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของเด็กที่ด้อยโอกาส

บาร์เกอร์ (Barger. 1988. อ้างถึงใน ศรีทับทิม พานิชพันธ์ 2535 : 101) ให้ความหมายว่า เป็นการกระทำในฐานะเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้เสียเปรียบ หรือผู้รับบริการในระบบใดระบบหนึ่ง โดยเฉพาะต้องเป็นการกระทำเพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการเอง

แซทโทร์ว (Zastrow. 1981 : 14 – 15) ให้ความหมายของการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และบทบาทนี้ยังได้ให้ความเป็นผู้นำในเรื่องการรวบรวมข้อมูลในการโต้แย้งเพื่อความถูกต้องตามต้องการ และตามการร้องขอของผู้รับบริการ รวมทั้งเป็นการท้าทายการตัดสินใจของสถาบันที่ไม่ให้บริการ โดยมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเยาะเย้ย หรือรับประกันผู้ใด (Ridicule and Ensure) เป็นพิเศษ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความรุนแรง หรือเพื่อจะก่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการบริการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน ซึ่งผู้กระทำบทบาทนี้จะเป็นผู้ที่มีลักษณะลำเลียง (Partisaner) ทั้งนี้ เพื่อปกป้องรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการหรือกลุ่มประชาชน

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2537 : 41) ได้กล่าวไว้ว่า การพิทักษ์ผลประโยชน์นั้นเป็นการทำหน้าที่ในการร้องขอ ปกป้อง ยืนยัน หรือแนะนำเสนอความเห็นในเหตุแห่งปัญหา ตาม

จุดมุ่งหมายของการพิทักษ์ผลประโยชน์ ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ของระบบผู้รับบริการ หรือระบบผู้ให้บริการก็ได้ถ้าระบบนั้นๆ จะมีผลต่อระบบผู้รับบริการ

ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัย (2534 : 106) อธิบายว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือโดยตรงกับผู้รับบริการในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ผู้รับบริการพึงมีพึงได้ แต่อาจมีปัญหาอุปสรรคขัดขวางหลากหลาย หลายประการที่พิจารณาแล้วว่า ผู้รับบริการตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบ ด้อยโอกาส ไม่ได้รับความเป็นธรรม และขาดพลังอำนาจในการต่อรองหรือต่อสู้ทำให้ไม่ได้รับสวัสดิการ หรือถูกเบียดบังผลประโยชน์ เช่น ค่าแรงงาน สิทธิในการอยู่อาศัย การสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น

ยุพา วงศ์ไชย (2534 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า การพิทักษ์ผลประโยชน์ คือการเป็นตัวแทนให้แก่ระบบผู้รับบริการในระบบใดระบบหนึ่ง โดยเฉพาะเพื่อผลประโยชน์ของระบบผู้รับบริการ โดยมุ่งจะให้บุคคลในทุกระบบได้รับทรัพยากร ได้รับบริการหรือได้เรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีแก่ผู้รับบริการ หรือบุคคลในทุกระดับ

กล่าวโดยสรุปว่า ความหมายของการกระทำตามแนวคิดการพิทักษ์หรือการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนคือ เป็นการกระทำ หรือกระบวนการให้ความช่วยเหลือบุคคล และกลุ่มประชาชนให้ได้รับทรัพยากร หรือบริการ และขจัดอุปสรรคที่ขัดขวางที่ทำให้ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการจำเป็นตามสิทธิ และผลประโยชน์ที่พึงได้รับโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่างๆ ที่มีผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และส่งเสริมความเป็นธรรมในสังคมทั้งในระดับของปัจเจกบุคคล ครอบครัว กลุ่มบุคคล ชุมชน และสถาบันทางสังคม โดยเฉพาะลูกจ้างที่ขาดความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ประกันสังคม โอกาสที่เข้าไม่ถึงบริการ เสียเปรียบ ถูกปฏิเสธสิทธิการใช้บริการ ผู้ได้รับการปฏิบัติที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อการรับบริการด้านประกันสังคม เป็นการละเมิดสิทธิของผู้ประกันตน

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์

ในการปฏิบัติงานตามแนวคิดการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการในงานบริการสังคม ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความเชื่อเบื้องต้น (Assumption) ซึ่งเป็นพื้นฐานของแนวคิดนี้ เพื่อเป็นการกำหนดทิศทาง กรอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นการใช้เหตุผลสนับสนุนการกระทำเพื่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ความเชื่อเบื้องต้นดังกล่าวประกอบด้วย (ภาวิณี อามาตยทัศน์. 2528 : 33-34)

1. ความเป็นบุคคล (Personal) บุคคลมีเอกสิทธิ์อันเป็นผลเนื่องมาจากความมีชีวิตของบุคคล หรือเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของบุคคล และเชื่อว่าบุคคลย่อมมีเสรีภาพ คุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

2. ความเป็นธรรม (Justice) สมาชิกแต่ละคนในสังคมจะต้องมีโอกาสที่จะได้รับความเสมอภาคในสิทธิ์ที่จะรับบริการสังคม อย่างน้อยที่สุดควรจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน

3. สังคม (Society) ต้องมีความรับผิดชอบที่จะสร้างความมั่นใจว่าสิทธิต่างๆ ของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เหมาะสมควรแก่สมาชิกทุกๆ คนในสังคมควรจะได้รับ

เพย์น (วรรณา อรรถเมธากุล 2540 : 19 อ้างอิงจาก Payne. 1991 : 34) กล่าวถึงการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ว่า เป็นงานอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญ ทั้งในแง่ของการเป็นปากเสียงให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล เพื่อที่จะจัดหาทรัพยากรต่างๆ ทั้งจากภายในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานเอง และจากแหล่งอื่นๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ และในแง่ที่กว้างขึ้นนั้น เป็นความพยายามที่จะสร้างหรือปรับปรุงบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในสังคม โดยพยายามส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้มีอำนาจการควบคุมของตนเอง (Client own Control) และควบคุมสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของเขา ชุมชนของเขา ตลอดจนบริการด้านต่างๆ

4.3 เป้าหมายของการพิทักษ์สิทธิประโยชน์

การปฏิบัติงานตามแนวคิดการพิทักษ์ประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นการกระทำที่มุ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีใน 2 ลักษณะคือ

1. เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิด (Outcome goal) คือ ความเป็นธรรมในสังคม
2. เป้าหมายของวิธีการดำเนินงาน (Method goal) ประกอบด้วย

2.1 การกระทำหรือการเตรียมการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองความต้องการ และปกป้องรักษาสิทธิที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.2 การเปลี่ยนแปลงอย่างมีกระบวนการ และมีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดปัญหาอุปสรรคที่ขัดขวางการได้รับสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

2.3 ประสิทธิผลของการให้ความช่วยเหลือ และการปรับปรุงเงื่อนไขในการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ แผนงานต่างๆ ที่เอื้อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการหรือได้ใช้ทรัพยากรที่จำเป็นและเหมาะสม (ภาวิณี อามาตยทัศน์. 2528 : 19)

2.4 รูปแบบของการกระทำการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

เฮปเวร์ท และลาร์เซน (Hepworth & Larsen. 1993 : 503 – 504) ได้กล่าวถึงรูปแบบการกระทำการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการว่ามีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. รูปแบบการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ที่เน้นการทำงานร่วมกัน (work with) ผู้ใช้บริการ หรือทำงานในนามของผู้ใช้บริการที่เป็นปัจเจกบุคคล หรือครอบครัว เพื่อประกันว่าพวกเขาจะได้รับผลประโยชน์และบริการต่างๆ ซึ่งมีสิทธิจะได้รับ และบริการต่างๆ นั้น ได้ให้บริการในวิถีทางที่พิทักษ์ศักดิ์ศรีของพวกเขา การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ในแง่นี้เป็นการทำหน้าที่แทนปัจเจกบุคคลหรือครอบครัว จึงเรียกว่า “การพิทักษ์สิทธิประโยชน์รายบุคคลหรือเฉพาะราย” (Case Advocacy) ซึ่งเป็นความหมายที่ใกล้เคียงกับคำจำกัดความในพจนานุกรม

2. รูปแบบการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ที่เน้นการกระทำที่พยายามจะเปลี่ยนนโยบาย การปฏิบัติ และกฎหมาย ที่มีผลต่อบุคคลทุกคนต่อชนชั้นหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะเจาะจง เรียกว่า “การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของกลุ่มชนหรือชนชั้น” (Class Advocacy) อันเป็นลักษณะที่กว้างมากกว่า

ลักษณะแรกทั้งในแง่ขอบเขตและความจำเป็น และยังเป็นรูปแบบหนึ่งของการกระทำทางสังคม (Social Action)

จากการศึกษาเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนที่กล่าวมาทั้งหมด ส่วนใหญ่ จะเป็นคนอื่น กลุ่มชน หรือหน่วยงาน เป็นผู้พิทักษ์ให้กับผู้ใช้บริการ พบว่า มีการกล่าวถึงน้อยมากสำหรับการพิทักษ์สิทธิเพื่อตนเอง

โมราเรซ และเซียฟอร์ (พะยอม วงศ์สารศรี. 2534 : 16 – 17 อ้างอิงจาก Morales ;& Sheafor. 1993 : 572) ได้อธิบายการปฏิบัติงานพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสถาบันดูแลสุขภาพ (Health Care Institution) ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการในลักษณะของผู้ตรวจการ (Ombus – Manship) เป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาในด้านการบริหารจัดการกับปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ภายในสถาบันบริการด้านสุขภาพ โดยมุ่งที่จะชี้จุดขัดข้องต่างๆ ของสถาบันสำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้สึกว่า ความต้องการของพวกเขาจะไม่ได้รับการตอบสนองอันเนื่องมาจาก “Red – Tape” (หมายถึง การยึดถือกฎระเบียบเคร่งครัดจนเกินไปไม่ยืดหยุ่นหรือการปฏิบัติที่มีขั้นตอนมาก หรือเพราะทีมผู้ปฏิบัติงานไม่ไวต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ)

2. การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ในระดับครอบครัว (Family Advocacy) เป็นการปฏิบัติงานเพื่อที่จะปรับปรุงเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องชีวิต (Life Condition) ให้กับสมาชิกของครอบครัว โดยรวมหรือให้กับครอบครัวของปัจเจกบุคคล โดยการจัดให้มีการประสานเชื่อมโยงกันเองโดยตรงกับสถาบัน หรือมีผู้เชี่ยวชาญด้านความต้องการของครอบครัวเป็นสื่อสาร ทั้งนี้ พันธะหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอยู่ที่การมุ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับสถาบัน (Institutional Change) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความมั่นใจว่า ระบบสถาบันที่ผู้ใช้บริการติดต่อสัมพันธ์ใกล้ชิดอยู่ด้วยนั้นทำงานเพื่อพวกเขา (work for) มากกว่าที่จะต่อต้านพวกเขา ดังที่ Reley กล่าวไว้ว่า “การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ในระดับครอบครัวนั้นเกี่ยวข้องกับระบบสถาบัน (Institution System) มากกว่าปัจเจกบุคคลแต่ละคน

จอห์นสัน (พะยอม วงศ์สารศรี. 2534 : 18 อ้างอิงจาก Johnson. 1995 : 364 – 367) ได้กล่าวถึง การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ที่มุ่งเน้นขจัดต้นเหตุของปัญหาของผู้ใช้บริการ หรือ “Cause Advocacy” ซึ่งเป็นการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงสังคม เพื่อผลประโยชน์ของกลุ่มต่างๆ ในสังคมโดยมี แนวทางหลัก 2 แนวทาง คือ

1. การใช้อิทธิพลในกระบวนการทางการเมือง (Influencing Political Process) เป็นความพยายามที่ซับซ้อน (A Complex Endeavor) แม้ว่าจะไม่อยู่ในตำแหน่งที่จะเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลในกระบวนการนี้อย่างเต็มที่ก็ตาม โดยการมีอิทธิพลต่อกระบวนการทางการเมืองโดยวิถีทางการเมือง (Political Advocacy) ซึ่งจะต้องแสดงออกถึงความรับผิดชอบที่มีต่อผู้ถูกเอารัดเอาเปรียบโดยถือเป็นความรับผิดชอบประการแรกที่จะต้องกระทำด้วยความคิด และจิตใจที่มุ่งมั่น เพื่อเป็นตัวแทนที่ไม่มีความลำเอียงเข้าข้างผลประโยชน์ของกลุ่มผู้เสียเปรียบ บทบาทนี้จึงต้องการผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นผู้เชี่ยวชาญในกลยุทธ์ทางการเมือง (Political Tactician) ด้วย

2. การจัดตั้งองค์กรดำเนินงานทางสังคม (Social Action Organization) ที่มีการช่วยเหลือตนเอง (A self – help Approach) โดยการช่วยเหลือประชาชนให้รวมกลุ่มจัดตั้งองค์กรของประชาชนขึ้นเพื่อให้การกระทำบรรลุผลสำเร็จ โดยพัฒนาทักษะในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ (Advocacy Skills) เพื่อที่จะช่วยให้สถาบันทางสังคมสามารถตอบสนองความต้องการของปวงชนได้มากขึ้น โดยการใช้ทักษะนี้จะต้องคำนึงถึงตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ฐานะตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน ความต้องการของผู้ใช้บริการ ความเสี่ยงหรือผลด้านลบที่อาจเกิดขึ้น เทคนิค หรือกลวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์

4.3 กระบวนการพิทักษ์สิทธิประโยชน์

การปฏิบัติงานตามแนวคิดการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ด้อยโอกาสที่มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น โดยมีองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงได้แก่ ความจริงที่ค้นพบการตีแผ่ความเป็นจริงในสังคมเพื่อกระตุ้น เร่งเร้า และปลุกจิตสำนึกของผู้คนทั่วไปให้หันมาสนใจสิ่งที่ เกิดขึ้นในสังคม และความเป็นธรรมในสังคม และผลักดันให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในระดับสถาบันหรือโครงสร้างของสังคม โดยให้ความสำคัญกับการใช้สื่อ (Mass Media) และเทคนิคทางวิชาการด้านต่างๆ ตลอดจนยุทธวิธีทางการเมือง

จอห์นสัน (พะยอม วงศ์สารศรี. 2534 : 20-21 อ้างอิงจาก Johnson. 1995 : 365) เสนอแนะแผนงานที่เป็นประโยชน์ต่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ในระดับครอบครัว (A Family Advocacy program) ไว้ดังนี้

1. การศึกษา และการสำรวจ (Studies and Surveys)
2. การให้สัตยาบัน โดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert Testimany)
3. การประชุมปรึกษาหารือในกลุ่มผู้ให้บริการภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน (Case Conference With Other Agencies)
4. การจัดตั้งคณะกรรมการระหว่างหน่วยงาน (Interagency Committee)
5. การให้การศึกษา (Educational Methods)
6. การรับสถานภาพ (Position Taking)
7. การปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน (Administration Redress)
8. การจัดโครงการสาธิต (Demonstration Projects)
9. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐและนักกฎหมายโดยตรง (Direct Contract with Officials and Legislators)
10. การรวมพลังเป็นกลุ่มต่างๆ (Coalition Groups)
11. การก่อตั้งกลุ่มของผู้รับบริการ (Client Groups)
12. การร้องเรียนหรือจดหมายเปิดผนึก (Petitions)
13. การเรียกร้องอย่างยืนกราน (Persistent Demands)
14. การประท้วงและการคัดค้าน (Demonstrations and Protects)

เฮปเวิร์ท และลาร์เซน (Hepworth & Larsen. 1993 : 506 – 507) ได้กล่าวถึง เทคนิคที่มีการใช้บ่อยมากในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ และการปฏิบัติการทางสังคม (Social Action) คือ

1. การประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานอื่นๆ (Conferring with Other Agencies)
2. การเรียกร้องให้มีการตรวจสอบคณะผู้บริการของหน่วยงาน (Apparels to Review Broad)
3. การริเริ่มดำเนินการทางกฎหมาย (Initiating Legal Action)
4. การจัดตั้งคณะกรรมการระหว่างหน่วยงาน (Forming Interagency Committee)
5. การจัดให้มีการให้สัตยาบันโดยผู้เชี่ยวชาญ (Providing Expert Testimony)
6. การรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาและสำรวจ (Gathering Information Through Studies and Survey)
7. การให้ความรู้เฉพาะกรณีกับบางส่วนของชุมชน (Education Relevant Segments of the Community)
8. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ และนักกฎหมาย (Contacting Public Officials and Legislators)
9. การจัดให้มีการรวมพลังของหน่วยงาน (Forming Agency Colitions)
10. การจัดกลุ่มของผู้ใช้บริการ (Organizing Client Groups)
11. การพัฒนาวิธีการร้องเรียน (Development Petition)
12. การดำเนินการยืนกรานในข้อเรียกร้อง (Making Persistent Demands)

ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช (2534 : 113) กล่าวว่า เป็นการแสดงที่จะแสดงบทบาทเป็นพวก (Partisan) ของผู้ใช้บริการเข้าไปเจรจาต่อรองกับฝ่ายตรงข้าม หรือสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มกัน หรือมีองค์กรประชาชนขึ้น เพื่อเรียกร้องสิทธิประโยชน์อันชอบธรรม และการดำเนินการแก้ไขปัญหาบนพื้นฐานแห่งความเป็นธรรม แต่ไม่ใช่เป็นการเรียกร้องผลประโยชน์มากจนเกินไป

เฮปเวิร์ท และลาร์เซน (Hepworth & Larsen. 1993 : 504) กล่าวว่า ในการใช้เทคนิคต่างๆ นั้น ควรมีการปรับใช้ให้กลมกลืนกับแนวคิดการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ และควรพิจารณาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. เมื่อหน่วยงาน หรือผู้ร่วมงาน หรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันได้ปฏิเสธที่จะให้บริการ หรือผลประโยชน์ใดๆ ซึ่งผู้ใช้บริการมีสิทธิจะได้รับ
2. เมื่อบริการต่างๆ ที่ถูกจัดให้มีขึ้นได้แสดงให้เห็นว่า ไม่ใช่ลักษณะของการกระทำต่อเพื่อนมนุษย์ (Dehumanizing Maner)
3. เมื่อผู้ใช้บริการถูกแบ่งแยก ต่อต้าน อันเนื่องมาจาก สีผิว ศาสนา สัทธิ หรืออื่นๆ
4. เมื่อวิธีการให้บริการและผลที่ได้รับเป็นเหตุให้เกิดความทุกข์เวทนาหรือไม่ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคล เช่น เหยื่อผู้ถูกข่มขืน ถูกทำให้ได้รับความอับอาย หมดความนับถือในตนเอง
5. เมื่อนโยบายของรัฐหรือหน่วยงานมีผลเป็นปฏิปักษ์กับความต้องการและผลประโยชน์ของประชาชน

6. เมื่อผู้ใช้บริการไม่สามารถกระทำการเป็นปากเสียงให้กับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. เมื่อทรัพยากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการร่วมกัน (Command Need) ของประชาชนจำนวนมาก

8. เมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการที่ไม่อยู่ในภาวะปกติเพียงพอที่จะปรับตัวเข้าหาบริการหรือผลประโยชน์ใดได้ อันเนื่องจากตกอยู่ในภาวะวิกฤต เช่น ผู้อพยพ ผู้เจ็บป่วยกระทันหัน หรือผู้ประสบปัญหาเฉพาะหน้าในด้านการเงิน

9. เมื่อผู้ใช้บริการถูกปฏิเสธการเป็นพลเมือง หรือการได้รับสิทธิตามกฎหมาย

10. เมื่อวิธีดำเนินการ หรือการอำนวยความสะดวกขององค์กรต่างๆ ก่อให้เกิดผลที่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการ

จากข้อบ่งชี้ดังกล่าวข้างต้น ได้ชี้ให้เห็นว่า กลุ่มเป้าหมาย (Target Groups) ของการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ อาจจะเป็นปัจเจกบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ กิจการสาธารณะ ศาล สภานิติบัญญัติ และหน่วยงานของราชการก็ได้

นอกจากข้อบ่งชี้ดังกล่าวแล้ว เฮปเวิร์ท และลาร์เซน (Hepworth & Larsen. 1993 : 640) ได้อธิบายถึงสาเหตุของการที่ประชาชนได้รับการปฏิเสธทรัพยากรที่เขามีสิทธิจะได้รับหรือบริการต่างๆ ที่ได้รับนั้น มีคุณภาพต่ำกว่าคนอื่นๆ ซึ่งความแตกต่างดังกล่าว มักเกิดจากสาเหตุต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. สถาบันที่ให้บริการมีลักษณะของการแบ่งสีผิว

2. ความแตกต่างของระดับทางสังคม เศรษฐกิจ อายุ และลักษณะของความเป็นเมือง (Ethnicity)

3. การตัดสินใจของผู้ปฏิบัติ โดยการกำหนดเอาเองตามอำเภอใจ

4. การขาดความรู้เกี่ยวกับทรัพยากร

5. ความล้มเหลวของการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อพัฒนาทรัพยากรต่างๆ

6. การขาดความสามารถในการรักษาหรือแสดงสิทธิและผลประโยชน์ของประชาชน (Assert Right)

7. การไม่ปฏิบัติตามนโยบาย และระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ในกรณีที่บริการต่างๆ ไม่เพียงพอ หรือผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงบริการที่มีอยู่ได้นั้น นักสังคมสงเคราะห์สามารถทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการโดยเข้าไปเกี่ยวข้องกับการจัดระบบสวัสดิการให้สามารถตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไปของผู้ใช้บริการ และรวมทั้งการทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์สิทธิประโยชน์ในฐานะคนกลางระหว่างผู้ใช้บริการกับหน่วยงาน ซึ่งจัดบริการที่จำเป็นต่อผู้ใช้บริการ และอาจต้องกระทำการขัดขวางเมื่อผู้ใช้บริการถูกปฏิเสธหรือถูกขึ้นบัญชีรอรับบริการ (waiting list) หรือถูกกำหนดเวลาที่ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าร่วมกระทำกิจกรรมต่างๆ หรือไม่เต็มใจที่จะกระทำกิจกรรมนั้นๆ

เฮอร์ชแมน (Hirshman. 1978 : 38-45 อ้างถึงใน ไกรยุทธ ธีรตยานันท์. 2535 : 2-6) กล่าวว่า บุคคลอาจจะเลิกใช้บริการ หากว่ามีทางเลือกที่ดีกว่า จากปัญหาการรับบริการที่ตนประสบอยู่ บางคนอาจจะโวยวายเพื่อให้ผู้มีอำนาจแก้ไขปัญหา จึงยังใช้บริการนั้นต่อไป โดยไม่ผละหนี แต่อาจผละหนีหากว่าการโวยวายนั้นไม่ได้ผล บุคคลอีกบางประเภท อาจจะวางเฉยโดยไม่โวยวาย แต่ทนรับบริการที่เป็นปัญหานั้นต่อไป และอาจเป็นเพราะว่าไม่มีทางเลือกอื่นจึง จำเป็นต้องทนอยู่กับการบริการที่มีปัญหาด้วยก็ได้นอกจากนี้ ความจงรักภักดีต่อองค์การอาจทำให้มีการโวยวาย หรือการวางเฉยต่อบริการที่มีปัญหานั้น โดยไม่ผละหนีก็ได้

การโวยวาย (voice) ในที่นี้ใช้ความหมายที่สื่อ การแสดงความคิดเห็นต่างๆ ที่สะท้อนถึงความไม่พอใจในสภาพที่ดำรงอยู่ของผู้มีพฤติกรรมดังกล่าว การโวยวายที่กล่าวถึงนี้แสดงออกได้ทั้งระบบเศรษฐกิจ หรือในองค์การที่เป็นแหล่งจ้างงานของผู้โวยวาย การโวยวายเป็นรูปหนึ่งที่แสดงออกซึ่งความไม่พอใจของผู้โวยวายที่มีต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หรือสภาพที่ผู้โวยวายเข้าไปเกี่ยวข้อง การโวยวายอาจทำได้โดย

1. มาในรูปของการเอะอะกับผู้ที่รับผิดชอบกับสถานการณ์/เหตุการณ์ที่เป็นต้นเหตุของความไม่พอใจ โดยตัวผู้โวยวายเองตามลำพัง

2. มาในรูปของการไปร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกับสถานการณ์/เหตุการณ์ที่เป็นต้นเหตุแห่งความไม่พอใจ ทั้งในระดับต้นและระดับสูงขึ้นไปเป็นลำดับชั้น

3. มาในรูปของการมีบันทึก/จดหมายเป็นลายลักษณ์อักษรไปถึงผู้รับผิดชอบกับสถานการณ์ เหตุการณ์ ที่เป็นเหตุแห่งความไม่พอใจ หรือไปถึงสื่อมวลชน

4. มาในรูปของการมีจดหมายสนเท่ห์ไม่ลงชื่อ (ลงนามแฝง) ไปยังผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป ซึ่งมีหน้าที่ดูแลหน่วยงานที่เป็นเจ้าของสถานการณ์ เหตุการณ์ที่เป็นต้นเหตุของความไม่พอใจ หรือไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่รับคำร้องเรียน

5. มาในรูปของการรวบรวมลายเซ็นของผู้พร้อมที่จะร่วมอุดมการณ์ หรือแนวความคิดเป็นบัญชีหางว่าวในบันทึก (ทั้งเปิดผนึก/ปิดเป็นความลับ) ที่เขียนไปถึงหัวหน้าองค์กรที่เป็นตัวปัญหาหรือผู้มีอำนาจสูงสุด

6. มาในรูปของการจัดอภิปราย (หรือแถลงข่าว) ตามสถานที่สาธารณะ (เช่น สนามหลวง โรงแรม ฯลฯ) เพื่อแสดงความไม่เห็นด้วยกับสถานการณ์ เหตุการณ์ที่เป็นเป้าหมายของความไม่พอใจ

7. มาในรูปของการรวมกลุ่มเดินขบวนไปยังสถานที่เป้าหมายต่างๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจ

8. มาในรูปของการปลุกระดม และเพื่อแสดงพลังของความไม่พอใจ

การโวยวาย เป็นวิธีการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ เหตุการณ์ ที่ผู้โวยวายเสียประโยชน์ ไม่ได้รับความเป็นธรรม (ในทัศนะของผู้โวยวาย) หรือที่ผู้โวยวายมีความคิดเห็นว่าเป็นสถานการณ์ที่ไม่ถูกต้องตามหลักการบางอย่างที่ผู้โวยวายยึดเป็นหลักคิด การโวยวายเป็นวิธีการสื่อว่า ผู้โวยวายไม่สามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์ เหตุการณ์ นั่นคือ ผู้โวยวายไม่สามารถเดิมออกจากสถานการณ์ เหตุการณ์นั้น พฤติกรรมในกรณีหลังนี้ เป็นพฤติกรรม “การถอนตัว” (Exit) ซึ่งตรงข้ามกับพฤติกรรม “การโวยวาย” (voice) พฤติกรรมการโวยวายที่ออกมาในรูปต่างๆ ที่ได้อภิปราย

ข้างต้น ไม่ใช่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นลอยๆ ตามยถากรรมแห่งอารมณ์ แท้ที่จริงแล้ว ผู้มีพฤติกรรมในทำนองนี้ต้องการย้ำ “ความไม่พอใจ” ของตนต่อสถานการณ์ เหตุการณ์ ในสภาพที่กำลังเกิดขึ้นกับตน โดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมสถานการณ์ เหตุการณ์นั้นๆ ได้รับรู้และได้จัดการปรับเปลี่ยนให้ “ดีขึ้น” ในทิศทางและในลักษณะที่เจ้าของพฤติกรรมได้สรุปแล้วว่าเป็นสภาพที่เหมาะสม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตรา วุฒิสิทธิกุล (2535 : 15) ได้ศึกษาการรับรู้ของลูกจ้าง และนายจ้างที่มีต่อเรื่องประกันสังคมของสำนักงาน บริษัท พบว่า นายจ้างและลูกจ้างมีการใช้สื่อ หรือช่องทางเพื่อรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมต่างกัน โดยกลุ่มนายจ้างจะได้รู้ข่าวสารหนังสือพิมพ์ ขณะที่ลูกจ้างใช้ช่องว่างทางวารสารของสำนักงานประกันสังคม เป็นแหล่งข่าวสารเกี่ยวกับการรับประโยชน์ต่างๆ

รัฐ บุญปถัมภ์ (2539 : 20) ได้ศึกษาการประกันสังคมยังคงต้องประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาติดต่องานมักจะไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์และวิธีการขอรับประโยชน์เท่าใดนัก ทำให้ดูเหมือนว่า ผู้ประกันตนไม่ได้สนใจสิทธิประโยชน์ของตนเองเลย

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และอนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2539 : 18) ได้ศึกษาวิวัฒนาการของระบบประกันสุขภาพในประเทศไทย นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2534 – 2539 ได้สะท้อนแนวโน้มการพัฒนาและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อไตรภาคี คือ รัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้าง ทำให้สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลของกองทุนประกันสังคม จะครอบคลุมไปถึงบริการรักษาพยาบาลโดยหน่วยบริการตรวจคนไข้นอกพื้นฐานของอัตราเงินสมทบกองทุนในระดับเดียวกัน

บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2539 : 39-40) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของคนงานในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานพยาบาลประกันสังคม พบว่า รัฐและเอกชนมีปัญหาในด้านมาตรฐานการรักษาพยาบาล และคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกัน ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ขาดระบบการกำกับและตรวจสอบคุณภาพ ไม่มีการกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพของการให้บริการ

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร (2539 : 13) ได้ศึกษาวิจัยระบบประกันสุขภาพในประเทศไทย พบว่า ร้อยละ 33 ของผู้ใช้แรงงานที่มีรายได้น้อยในจังหวัดนนทบุรี ไม่ทราบว่า ค่าจ้างของตนเองถูกหักเงินไปสมทบกองทุนประกันสังคม และสาเหตุการไม่ไปใช้บริการ ณ โรงพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนไว้เพราะอยู่ไกลเกินไป คิดว่าบริการไม่ดี ไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือเป็นบริการที่ด้อยกว่าปกติ

วิไล หิรัญรัตนนาคิน (2536 : 98) ได้ศึกษาวิจัยความต้องการความคุ้มครองในระบบประกันสังคมของลูกจ้างตามฤดูกาลในอุตสาหกรรมเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานน้ำตาลในเขตจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่มีความรู้ต่อกฎหมายประกันสังคมในระดับต่ำ ลูกจ้างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อกฎหมายทั้งในด้านแนวคิดและหลักการของกฎหมาย

สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์ (2539 : 66) ได้ศึกษาวิจัยระบบเหมาจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคม พบว่า ระบบเหมาจ่ายจำเป็นต้องให้ผู้ประกันตนเลือกเป็นสมาชิกของสถานพยาบาลใดก็ได้ 1 แห่ง ในการดำเนินการจัดสถานพยาบาลให้แก่ผู้ประกันตนต้องมีการตรวจสอบสิทธิของผู้ประกันตนแต่ละคน ทำให้เป็นเรื่องยุ่งยาก ประเภทของการให้ความคุ้มครอง อัตราสมทบที่จัดเก็บ 3 ฝ่าย คือ รัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้าง การเก็บเงินสมทบจากผู้ประกันตนอิสระโดยความสมัครใจก็จะประสบปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายและวิธีส่งเงินสมทบ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดเรื่องการใช้สิทธิประโยชน์ทดแทน

สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์ (2540 : 42) ได้ศึกษาผลกระทบจากการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์กรณีอุบัติเหตุฉุกเฉิน ที่เข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลที่มิใช่สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ พบว่า ผู้ประกันตนบางรายเกิดเจ็บป่วยอย่างฉุกเฉินเข้ารับการรักษา ณ สถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้จนมีการร้องเรียนเป็นจำนวนมาก

อัจฉราวรรณ กมลรัตน์ (2534 : 28) ได้ศึกษาวิจัยการสัมผัสสื่อและการยอมรับสารนิเทศด้านแรงงานที่คนงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้รับ พบว่า คนงานมีการสัมผัสสื่อโทรทัศน์มากที่สุด เนื้อหาสารนิเทศด้านแรงงานที่คนงานต้องการคือ กฎหมายประกันสังคม การจัดสวัสดิการ และเรื่องเกี่ยวกับเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน ข้อมูลส่วนบุคคล และขนาดของโรงงานอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน มีการได้รับสื่อสารนิเทศด้านแรงงานต่างกัน โดยกลุ่มโรงงานขนาดใหญ่และขนาดกลาง มีการสัมผัสสื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์ มาก แต่มีการสัมผัสสื่อบุคคล คือเจ้าหน้าที่กรมแรงงานน้อยกว่าโรงงานขนาดเล็ก โดยทั่วไปคนงานมีการสัมผัสสื่อสารนิเทศด้านแรงงานในระดับน้อย

จิตรา วุฒิสิทธิกุล (2535 : 37) ได้ศึกษาวิจัยการรับรู้ของลูกจ้างและนายจ้างที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า สื่อที่ลูกจ้างเคยได้รับรู้สูงสุดคือ โทรทัศน์ รองลงมาคือ วิทยุ หนังสือพิมพ์แผ่นพับ และหนังสือ “ท่านกับประกันสังคม” ตามลำดับ ลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาสูง ได้รับสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ หนังสือเล่ม หนังสือพิมพ์ ตลอดจนการฝึกอบรมมากกว่าลูกจ้างที่มีการศึกษาน้อย และมีการรับรู้ในสาระจากสื่อดังกล่าวมากกว่าลูกจ้างที่มีการศึกษาน้อยเช่นกัน ส่วนสื่อที่มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ของลูกจ้าง ได้แก่ สื่อแผ่นพับ หนังสือ โทรทัศน์ การฝึกอบรม หนังสือพิมพ์ เหล่านี้มีผลทำให้ระดับการรับรู้ของลูกจ้างที่ได้รับสูงกว่าลูกจ้างที่ไม่เคยได้รับสื่อ ส่วนการได้รับสื่อวิทยุ วิดิโอ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้ และผลการวิจัยยังได้พบว่า สื่อที่ทำให้ลูกจ้างมีการรับรู้เรื่องการประกันสังคมสูงที่สุดคือ วารสาร แผ่นพับ และหนังสือเล่ม รองลงมาคือ การฝึกอบรม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และวิดิโอ ตามลำดับ

ตวงพร โรจนพันธ์ (2542 : 154) ได้ศึกษาวิจัยการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ เกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ พบว่า ในช่วงแรกของการประกาศใช้กฎหมายประกันสังคม นายจ้างหรือผู้บริหารมีความรู้มากกว่าลูกจ้าง การที่นายจ้างให้ความสนใจศึกษาเรื่องนี้เนื่องจากขณะนั้นกฎหมายประกันสังคมเป็นกฎหมายใหม่ที่นายจ้างจำเป็นต้องเรียนรู้เพราะมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม แต่ในระยะหลังลูกจ้างหรือผู้ที่มีรายได้น้อยมีความรู้มากขึ้นแสดงว่าการประชาสัมพันธ์ได้ผลดีมีส่วนทำให้ลูกจ้างได้รับข่าวสารมากขึ้น เป็นผลให้มี

ความรู้ความเข้าใจดีขึ้น ทำให้ลูกจ้างสนใจและตระหนักถึงประโยชน์ของกฎหมายประกันสังคมที่ช่วยบรรเทาสภาพความเดือดร้อน

บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2540 : 39) ได้ศึกษาวิจัยการไม่มีประสิทธิภาพของระบบประกันสังคม : การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับผลประโยชน์ของผู้เข้าร่วมประกันสังคม พบว่า การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการประกันสังคมยังไม่ดีพอ ทำให้ผู้ประกันตนไม่เข้าใจหลักการและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการประกันสังคม และมีผลกระทบให้ผู้ประกันตนไม่ไปใช้บริการจากประกันสังคม ซึ่งแสดงว่า ประชาสัมพันธ์และการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการไปใช้บริการของผู้ประกันตน

นิศารัตน์ จันทรประภา (2545 : 75) ได้ศึกษาศึกษาวิจัยเรื่องแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมความรู้และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดเล็ก พบว่าผู้ประกันตนมีระดับความรู้และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมระดับต่ำและมีความสัมพันธ์กันระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อข่าวสารดังกล่าว

อรพรรณ หันจางสิทธิ์ (2522 : 67) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อระบบประกันสุขภาพตามโครงการประกันสังคมแห่งประเทศไทย โดยศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการสัมภาษณ์ พบว่าประชาชนตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยได้ยินการประกันสุขภาพ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการประกันสุขภาพ แต่คิดว่าการประกันสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นมีประโยชน์ต่อส่วนรวม เมื่อมีการเจ็บป่วยจะได้รับการรักษาพยาบาลโดยไม่ต้องมีความวิตกกังวลเรื่องเงินทองส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการประกันสุขภาพพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และสภาวะสุขภาพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการประกันสุขภาพอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่พบว่าผู้ไม่มีสวัสดิการในการรักษาพยาบาลมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการประกันสุขภาพมากกว่าผู้ที่มีสวัสดิการ ส่วนรายได้และพฤติกรรมการป้องกันสุขภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลทัศนคติต่อการประกันสุขภาพตามโครงการประกันสังคมแห่งประเทศไทย

วิจิตรา ระวิวงศ์ และคณะ (2529 : 43) ได้ศึกษาความต้องการและความพร้อมของนายจ้างและลูกจ้างในการประกันสังคม พบว่า นายจ้างและลูกจ้างส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าร่วมการประกันสังคม และเห็นว่าการประกันความเจ็บป่วยมีความสำคัญอันดับแรก การประกันทุพพลภาพเป็นอันดับรองลงไป และการประกันการคลอดบุตรมีความจำเป็นน้อยที่สุด

กิติมา สุธีธร (2537 : 76) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่าส่วนใหญ่จะตอบเรื่องปัญหาความล่าช้าของการได้รับบริการทางการแพทย์ เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมากและมีปัญหาเรื่องการพยาบาลดูแลผู้ป่วยไม่ทั่วถึง นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจถึงระเบียบ กฎเกณฑ์ของการใช้สิทธิตามกฎหมายประกันสังคม

ธีระ ศรีธรรมรักษ์ และคณะ (2537 : 49) ได้ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของกลุ่มนายจ้าง ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐทั่วประเทศ พบว่าในส่วนของสำนักงานประกันสังคมมีปัญหาใน

เรื่องการบริหารงานภายใน ทำให้การออกบัตรประกันสังคมล่าช้า รวมทั้งการจ่ายประโยชน์ทดแทนก็ล่าช้าไม่ทันกับความต้องการเช่นกัน ทางด้านสถานพยาบาลมีขั้นตอนยุ่งยากและไม่อำนวยความสะดวกให้ ทำให้ผู้ประกันตนเบื่อหน่ายไม่อยากไปใช้บริการ ในส่วนของผู้ประกันตนพบว่า ตนเองไม่ทราบและไม่เข้าใจเกี่ยวกับระบบและกฎหมายการประกันสังคมดีพอ เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

จงกล เกตุพิชัย (2539 : 60) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อบริการประกันสังคมเคลื่อนที่จังหวัดสุพรรณบุรี สรุปผลเกี่ยวกับความรู้ผู้ประกันตนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังนี้

ผู้ประกันตนร้อยละ 49.6 มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับจากการบรรยายของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมาก คิดเป็นร้อยละ 40.6 และคิดว่าได้รับความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนที่คิดว่าได้รับความรู้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.1

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เห็นว่า ได้รับความรู้จากการบรรยายของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมทั้งนี้เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. – ปวส. สามารถรับรู้และทำความเข้าใจกับข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับ จากการบรรยาย หรือสื่อทางอื่น ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ได้ดีกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า นอกจากเจ้าหน้าที่แล้ว นายจ้าง เป็นสื่อบุคคลที่มีความสำคัญสำหรับสถานประกอบการขนาดเล็ก หรือสถานประกอบการในส่วนภูมิภาค

ชัยวัฒน์ พันธ์พานิช (2543 : 61) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม กรณีศึกษาในจังหวัดนครนายก โดย สรุปว่า ลูกจ้างผู้ประกันตนในจังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.5 ได้รับข่าวสารจากนายจ้างโดยตรง นอกจากนั้น จากสื่อทางโทรทัศน์ วิทยุ และรับทราบจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพียงร้อยละ 7.5 ร้อยละ 61.5 ของลูกจ้าง ได้รับเอกสารเผยแพร่ที่เป็นแผ่นพับ ส่วนที่เหลือร้อยละ 38.5 ไม่เคยได้รับสื่อแผ่นพับเลย

จงจิตต์ พุทธนวรัตน์ (2540 : 78) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนายจ้างลูกจ้างในโครงการประกันสังคม สรุปว่า ลูกจ้างส่วนมากร้อยละ 60.6 ได้รับข่าวสารจากบุคคลในสถานประกอบการ รองลงมา ร้อยละ 41.3 จากเอกสารแผ่นพับ ร้อยละ 36 จากโปสเตอร์ ฝ่ายบุคคลในสถานประกอบการมีความสำคัญมากที่สุดสำหรับลูกจ้าง ในขณะที่เอกสารแผ่นพับสำคัญที่สุดสำหรับกลุ่มนายจ้าง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกจ้างเป็นกลุ่มที่ต้องให้การดูแลช่วยเหลือในด้านการให้คำแนะนำมากกว่ากลุ่มนายจ้าง ที่สามารถทำความเข้าใจกับเอกสาร ของสำนักงานประกันสังคมด้วยตนเอง

อบทิพย์ พุกกะวรรณะ (2539 : 57) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมในส่วนภูมิภาคและจังหวัดลำพูน พบว่า สื่อที่ทำให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจมากที่สุดคือ การมาติดต่อ ณ สำนักงานประกันสังคม (มาติดต่อด้วยตนเอง และโทรศัพท์สอบถาม) รองลงมาคือ ได้รับความรู้จากเอกสารเผยแพร่ แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ และจดหมายข่าวในจังหวัดซึ่งจัดทำโดยเฉลี่ยเดือนละ 2-4 ฉบับ ลำดับสุดท้ายคือ นิทรรศการ และป้ายประกาศ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ได้กำหนดวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ที่จ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 1,010 คน เป็นพนักงานส่วนสำนักงาน จำนวน 60 คน พนักงานส่วนโรงงาน 950 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด โดยกำหนดตามหลักของ Taro Yamane ความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ± 5 จำนวนประชากร 1,000 – 1,500 คน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 316 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้ลักษณะงานเป็นชั้น มี 2 ระดับชั้นคือ ลักษณะงานสำนักงาน กับลักษณะงานโรงงาน มีประชากรเป็นพนักงานส่วนสำนักงานจำนวน 60 คน พนักงานส่วนโรงงาน 950 คน สุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้ง 2 ระดับได้ผู้ประกันซึ่งปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน จำนวน 19 คน และผู้ประกันตนซึ่งปฏิบัติงานในส่วนโรงงาน 297 คน รวมทั้งสิ้น 316 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของพนักงาน โดยพิจารณาจากกรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปรแต่ละตัวมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

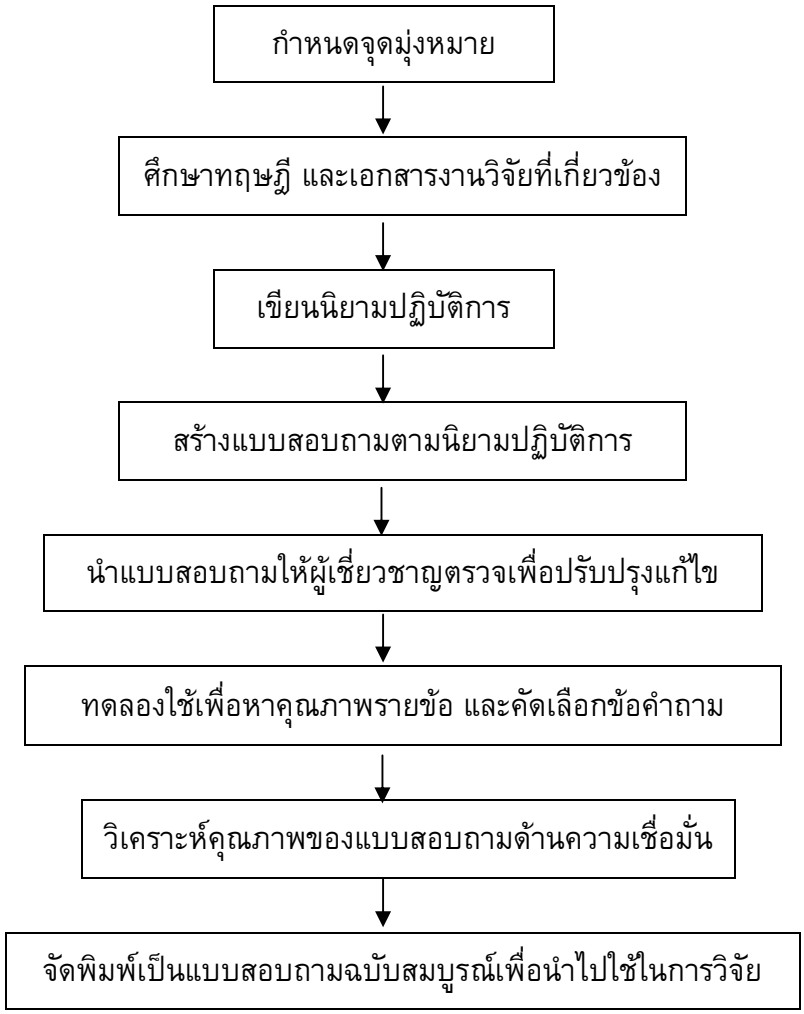
2. แบบสอบถามวัดการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 16 ข้อ

3. แบบสอบถามวัดการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 20 ข้อ

4. แบบสอบถามวัดการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 18 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้



ภาพประกอบ 4 ลำดับขั้นการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม และแบบสอบการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

3. ศึกษาทฤษฎีการประกันสังคม พระราชบัญญัติประกันสังคม การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ การรักษาสิทธิ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม เพื่อกำหนดขอบเขตของการเปิดรับข่าวสาร ช่องทางของการเปิดรับข่าวสาร เนื้อหาข่าวสารการประกันสังคม การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม และการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

4. เขียนนิยามปฏิบัติการของการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม และการรักษาสิทธิสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน โดยเขียนตามลักษณะที่ต้องการวัดเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม แบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม และแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

5. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม เขียนข้อความที่ต้องการถามในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยาม ได้แบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม จำนวน 24 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม จำนวน 20 ข้อ และแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน จำนวน 18 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – list) แบบมีตัวเลือก 2 คำตอบ

6. นำแบบสอบถามที่สร้างตามนิยามปฏิบัติการ ไปปรึกษาคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์แล้วตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นโดยหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ด้านการประกันสังคม และสวัสดิการของบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด จำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพของข้อสอบด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเป็นปรนัย (Objectivity) โดยผู้เชี่ยวชาญจะให้คะแนนความสอดคล้องของแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารการประกันสังคม การรับรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม และการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนแต่ละข้อนำผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ให้ +1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม

ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม

ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยาม

แบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม จำนวน 24 ข้อ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.3 – 1.0 ซึ่งมีข้อคำถามที่มีค่า IOC ไม่ถึง 0.6 และถูกคัดออกจำนวน 2 ข้อ การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม จำนวน 20 ข้อ และการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน จำนวน 18 ข้อ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 1.0

9. นำแบบสอบถามที่อยู่ในเกณฑ์และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยตัดข้อคำถามที่มีค่า IOC ไม่ถึง 0.6 ออก

10. จัดพิมพ์เป็นต้นฉบับไปทดลอง (try out) กับผู้ประกันตนของบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามและคะแนนรวม (Corrected item-total correlation) คำนวณโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แล้วคัดเลือกข้อคำถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) มากกว่า .20 ขึ้นไป จำนวน 16 ข้อ จากจำนวน 22 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .447 ถึง .843 มีข้อคำถามที่ถูกคัดออกจำนวน 6 ข้อ เนื่องจากค่าอำนาจจำแนก (r) น้อยกว่า .20 แบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม จำนวน 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .352 ถึง .902 และแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน จำนวน 18 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .229 ถึง .891

11. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้ในข้อ 10 มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม เท่ากับ .900 แบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .838 และแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .907

12. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

0. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

00. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/ม่าย

000. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ ปวส./อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

0000. ตำแหน่งงาน

☐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล

☐ พนักงานการบัญชี
☐ พนักงานแคชเชียร์
☐ พนักงานจัดซื้อ
☐ พนักงานแนะนำผลิตภัณฑ์
☐ พนักงานคอมพิวเตอร์
☐ พนักงานการตลาด
☐ วิศวกร
☐ ธุรการ
☐ พนักงานฝ่ายผลิต
☐ พนักงานขับรถสินค้า

00000. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 15,000 บาท
☐ 15,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

ตัวอย่างแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านโดยพิจารณาจาก

บ่อยครั้งมาก	หมายถึง ท่านได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้นเดือนละมากกว่า 1 ครั้ง
บ่อย	หมายถึง ท่านได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้นเดือนละ 1 ครั้ง
บางครั้ง	หมายถึง ท่านได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้น 2 เดือนครั้ง
นานๆ ครั้ง	หมายถึง ท่านได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้นมากกว่า 2 เดือนครั้ง
ไม่เคยเลย	หมายถึง ท่านไม่เคยได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้นเลย

ท่านเคยได้รับข่าวสารการประกันสังคมบ่อยครั้งเพียงใด (โปรดตอบทุกข้อ)

ประเภทสื่อ	บ่อยครั้งมาก	บ่อย	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
สื่ออิเล็คทรอนิกส์					
0. หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่					
00. สปอตโฆษณาทางวิทยุ					
สื่อสิ่งพิมพ์					
0. เอกสารแผ่นพับ					
00. วารสารประกันสังคม					
สื่อบุคคล					
0. สมาชิกในครอบครัว					
00. เพื่อนร่วมงาน					

แบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 16 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนน แบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม ดังนี้

บ่อยครั้งมาก	ให้คะแนน	4
บ่อย	ให้คะแนน	3
บางครั้ง	ให้คะแนน	2
นาน ๆ ครั้ง	ให้คะแนน	1
ไม่เคยเลย	ให้คะแนน	0

การพิจารณาคะแนนแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ข้อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 17.50 – 20.00	หมายถึง	ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 12.51 – 17.50	หมายถึง	ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์มาก
ค่าเฉลี่ย 7.51 – 12.50	หมายถึง	ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 7.50	หมายถึง	ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์น้อย
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 2.50	หมายถึง	ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์น้อยที่สุด

การพิจารณาคะแนนแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 4 ข้อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 14.01 – 16.00 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 10.01 – 14.00 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์มาก

ค่าเฉลี่ย 6.01 – 10.00 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2.01 – 6.00 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์น้อย

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 2.00 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์น้อยที่สุด

การพิจารณาคะแนนแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล จำนวน 7 ข้อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 24.51 – 28.00 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคลมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 17.51 – 24.50 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคลมาก

ค่าเฉลี่ย 10.51 – 17.50 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคลปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 10.50 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคลน้อย

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 3.50 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคลน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม

ตัวอย่างแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม

ตอนที่ 3 การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านโดยพิจารณาจาก

ใช่ หมายถึง ท่านเห็นว่าคำตอบนั้นเป็นคำตอบที่ถูก

ไม่ใช่ หมายถึง ท่านเห็นว่าคำตอบนั้นเป็นคำตอบที่ผิด

รายการ	ใช่	ไม่ใช่
0. สำนักงานประกันสังคมดูแลรับผิดชอบทั้งกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม		
00. กองทุนประกันสังคมให้ความคุ้มครองเหตุที่เกิดไม่เนื่องมาจากการทำงาน		
000. การประสบอันตรายเนื่องมาจากการทำงาน หมายถึง การประสบอันตรายระหว่างการปฏิบัติงานตามคำสั่งนายจ้าง		

แบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม ดังนี้

รายการที่กำหนดไว้เป็นรายการที่ถูกต้อง ผู้ตอบ ๆใช่ ให้คะแนน 1
รายการที่กำหนดไว้เป็นรายการที่ถูกต้อง ผู้ตอบ ๆไม่ใช่ ให้คะแนน 0
รายการที่กำหนดไว้เป็นรายการที่ไม่ถูกต้อง ผู้ตอบ ๆ ไม่ใช่ ให้คะแนน 1
รายการที่กำหนดไว้เป็นรายการที่ไม่ถูกต้อง ผู้ตอบ ๆใช่ ให้คะแนน 0

การพิจารณาคะแนนแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 13.33 – 20.00 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคมอยู่ในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 6.67 – 13.32 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 6.66 หมายถึง ผู้ประกันตนมีการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคมอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ตัวอย่างแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ตอนที่ 4 การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านมากที่สุดโดยพิจารณาจาก

ใช่ หมายถึง ท่านเห็นว่าคำตอบนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่าน

ไม่ใช่ หมายถึง ท่านเห็นว่าคำตอบนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่าน

รายการ	ใช่	ไม่ใช่
0. ถ้าผู้ประกันตนเกิดการเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายสามารถเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม		
00. ข่าวสารการประกันสังคมสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเมื่อไปขอรับประโยชน์ทดแทน หรือบริการทางการแพทย์		
000. ท่านสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อต้องการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ		

แบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รายการนั้นเป็นไปตามการรักษาสิทธิของผู้ประกันตน ผู้ตอบๆใช่ ให้คะแนน 1

รายการนั้นเป็นไปตามการรักษาสิทธิของผู้ประกันตน ผู้ตอบๆไม่ใช่ ให้คะแนน 0

การพิจารณาคะแนนแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม จำนวน 18 ข้อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 12.00 – 18.00	หมายถึง	ผู้ประกันตนมีการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอยู่ในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 6.00 – 11.99	หมายถึง	ผู้ประกันตนมีการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 5.99	หมายถึง	ผู้ประกันตนมีการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอยู่ในระดับต่ำ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลผู้ประกันตนของบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

2. จัดทำหนังสือขอความร่วมมือ และนำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยยื่นต่อหัวหน้าแผนกบุคคลของบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด เพื่อขออนุญาตและนัดหมายวัน เวลา เพื่อนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้ประกันตน

3. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัย และทีมช่วยเก็บข้อมูล 4 คน ซึ่งบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ได้จัดสถานที่สำหรับให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ประกันตนเพื่อไม่ให้รบกวนเวลาทำงานของพนักงาน โดยจัดไว้ให้ 2 ตำแหน่ง คือ บริเวณโรงอาหารของโรงงาน และหอพักพนักงานภายในโรงงาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอแจก

แบบสอบถามบริเวณประตูทางออกของบริษัทด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 350 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 316 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.29

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 7 – 10 มีนาคม 2550

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน และร้อยละ

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ Correlation และ Multiple Regression

3. การศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression ทดสอบนัยสำคัญของน้ำหนักความสำคัญโดยใช้สถิติที (t-test Statistic)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOW ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ $\overline{X}$, SD

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจของแบบสอบถาม โดยการพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 249)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถาม โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามและคะแนนรวม (Corrected item-total correlation) ซึ่งเป็นการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของข้อคำถาม (X) กับคะแนนรวมของข้อคำถามอื่นที่เหลือ (Y) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 85-86)

$$r_{XY} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{XY} แทน ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ΣX แทน ผลรวมคะแนนของข้อคำถาม

ΣY แทน ผลรวมคะแนนของข้อคำถามอื่นที่เหลือ

ΣX^2 แทน ผลรวมคะแนนของข้อคำถามยกกำลังสอง

ΣY^2 แทน ผลรวมคะแนนของข้อคำถามอื่นที่เหลือยกกำลังสอง

ΣXY แทน ผลรวมคะแนนของผลคูณระหว่างคะแนนของข้อคำถามกับคะแนนของข้อคำถามอื่นที่เหลือ

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ ; และอังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถาม

ΣS_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้สูตร Pearson Product – moment Correlation Coefficient (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 314)

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[N\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[N\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนของคะแนนชุด X

$\sum Y$ แทน ผลรวมคะแนนของคะแนนชุด Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมคะแนนของผลคูณระหว่างคะแนน X และคะแนน Y

3.2 ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตร t – test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 317 ; อ้างอิงจาก Welkowitz. 1971 : 158)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

เมื่อ t แทน ค่าจากการแจกแจงแบบที

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 337)

$$R_{r123..k} = \sqrt{\beta_1 r_{y1} + \beta_2 r_{y2} + ... + \beta_k r_{yk}}$$

$R_{r123..k}$ แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k กับตัวแปรเกณฑ์ Y

$\beta_1, \beta_2 ... \beta_k$ แทน น้ำหนักความสำคัญ (Beta – Weigth) ของตัวแปรอิสระที่ 1 ถึงตัวที่ k ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$r_{y1}, r_{y2} ... r_{yk}$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์ Y กับตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

3.4 ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณโดยใช้จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 337)

$$F = \frac{R^2 / k}{\left(1 - R^2\right)/\left(N - k - 1\right)}$$

F แทน ค่าการแจกแจงแบบ F (F-Distribution)
R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
N แทน ค่าจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

3.5 หาค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ Score Weigth (b) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 346)

$$b_j = \beta_j \frac{S_y}{S_j}$$

b_j แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระตัวที่ j ในรูปคะแนนดิบ
β_j แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระตัวที่ j ในรูปคะแนนมาตรฐาน
S_j แทน ความเบี่ยงเบนมาตฐานของคะแนนจากตัวแปรอิสระตัวที่ j
S_y แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากตัวแปรตาม

3.6 ทดสอบนัยสำคัญของน้ำหนักความสำคัญ (Score – weight) โดยใช้ t – test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540 : 346)

$$t_i = \frac{b_i}{SE_{bi}}$$

t แทน ค่าการแจกแจงแบบทีของค่าน้ำหนักความสำคัญที่ i
b_i แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญที่ i ในรูปคะแนนดิบ
SE_{bi} แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญที่ i

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

X_1	แทน	เพศหญิงเปรียบเทียบกับเพศชาย
$X_{2.1}$	แทน	สถานสมรสเปรียบเทียบกับโสด
$X_{2.2}$	แทน	สถานภาพหย่าร้าง/ม่ายเปรียบเทียบกับโสด
$X_{3.1}$	แทน	วุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย - อนุปริญญาเปรียบเทียบกับการศึกษาระดับภาคบังคับ
$X_{3.2}$	แทน	วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปเปรียบเทียบกับการศึกษาระดับภาคบังคับ
X_4	แทน	ตำแหน่งงานส่วนโรงงานเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานส่วนสำนักงาน
$X_{5.1}$	แทน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท เปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท
$X_{5.2}$	แทน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป เปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท
$X_{6.1}$	แทน	การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์
$X_{6.2}$	แทน	การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์
$X_{6.3}$	แทน	การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล
X_7	แทน	การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การประกันสังคม
Y	แทน	การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน
k	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\overline{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
CV	แทน	สัมประสิทธิ์ของการกระจาย
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่านำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัดในรูปคะแนนดิบ
F	แทน	ค่าสถิติในการวิเคราะห์ F-test
t	แทน	ค่าสถิติในการวิเคราะห์ t-test

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตน ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ การเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อบุคคล และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน และร้อยละ

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ การเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อบุคคล และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ Correlation และ Multiple Regression

3. การศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย Multiple Regression ทดสอบนัยสำคัญของน้ำหนักความสำคัญโดยใช้สถิติที (t-test Statistic)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตน ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ การเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อบุคคล การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน และร้อยละ ดังตาราง 1 - 5

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	23.73
หญิง	241	76.27
รวม	**316**	**100.00**

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	62	19.62
สมรส	218	68.99
หย่าร้าง/ม่าย	36	11.39
รวม	**316**	**100.00**
การศึกษา		
ประถมศึกษา	102	32.28
มัธยมศึกษาตอนต้น	113	35.76
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	68	21.52
ปวส./อนุปริญญา	12	3.79
ปริญญาตรี	20	6.33
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.32
รวม	**316**	**100.00**
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล	3	0.95
พนักงานการบัญชี	2	0.63
พนักงานแคชเชียร์	1	0.32
พนักงานจัดซื้อ	2	0.63
พนักงานแนะนำผลิตภัณฑ์	1	0.63
พนักงานคอมพิวเตอร์	3	0.95
วิศวกร	2	0.63
ธุรการ	2	0.63
พนักงานการตลาด	3	0.95
พนักงานฝ่ายผลิต	293	92.70
พนักงานขับรถสินค้า	4	2.20
รวม	**316**	**100.00**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	32	10.13
5,001 – 10,000 บาท	71	22.47
10,001 – 15,000 บาท	180	56.96
15,001 – 20,000 บาท	29	9.18
20,000 บาทขึ้นไป	4	1.26
รวม	**316**	**100.00**

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง

สื่ออิเล็คทรอนิกส์	ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารการประกันสังคม จำนวน (ร้อยละ)				
	บ่อยครั้งมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยได้รับเลย
1. หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	16 (5.06)	10 (3.17)	18 (5.70)	47 (14.87)	225 (71.20)
2. สปอตโฆษณาทางวิทยุ	27 (8.54)	56 (17.72)	79 (25.00)	93 (29.43)	61 (19.30)
3. สปอตโฆษณาทางโทรทัศน์	102 (32.28)	127 (40.19)	55 (17.41)	9 (2.85)	23 (7.28)
4. วีดิทัศน์ (VDO) ของสำนักงานประกันสังคม	13 (4.11)	8 (2.53)	20 (6.33)	24 (7.60)	251 (79.43)
5. ศูนย์บริการข้อมูล 1506	46 (14.56)	86 (27.22)	91 (28.80)	58 (18.35)	35 (11.08)

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสปอตโฆษณาทางโทรทัศน์มากที่สุด (ได้รับบ่อย) ร้อยละ 40.19 รองลงมาคือ ศูนย์บริการข้อมูล1506 และสปอตโฆษณาทางวิทยุ ร้อยละ 27.22 และ 17.72 ตามลำดับ และไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากวีดีทัศน์ (VDO) ของสำนักงานประกันสังคม มากถึงร้อยละ 79.43 รองลงมาคือ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ร้อยละ 71.20

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ของกลุ่มตัวอย่าง

สื่อสิ่งพิมพ์	ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารการประกันสังคม จำนวน (ร้อยละ)				
	บ่อยครั้งมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยได้รับเลย
1. ข่าวจากหนังสือพิมพ์	50 (15.82)	36 (11.39)	51 (16.14)	60 (18.99)	119 (37.66)
2. เอกสารแผ่นพับ	18 (5.70)	26 (8.23)	31 (9.80)	110 (34.81)	131 (41.46)
3. วารสารประกันสังคม	42 (13.29)	79 (25.00)	111 (35.13)	73 (23.10)	11 (3.48)
4. โปสเตอร์	21 (6.65)	17 (5.38)	22 (6.96)	79 (25.00)	177 (56.01)

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ประกันตนบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทวารสารประกันสังคม มากที่สุด (ได้รับบ่อย) ร้อยละ 25.00 และไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทโปสเตอร์ มากที่สุด ร้อยละ 56.01 รองลงมาคือ เอกสารแผ่นพับ และข่าวจากหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 41.46 และ 37.66 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

สื่อบุคคล	ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารการประกันสังคม จำนวน (ร้อยละ)				
	บ่อยครั้งมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยได้รับเลย
1. สมาชิกในครอบครัว	33 (10.44)	22 (6.96)	18 (5.70)	78 (24.64)	165 (52.22)
2. เพื่อนร่วมงาน	60 (18.99)	104 (32.91)	83 (26.27)	52 (16.46)	17 (5.38)
3. ฝ่ายบุคคลของบริษัท/นายจ้าง	37 (11.71)	38 (12.03)	36 (11.39)	130 (41.14)	75 (23.73)
4. เพื่อนบ้าน	12 (3.80)	20 (6.33)	21 (6.65)	52 (16.46)	211 (66.77)
5. เจ้าหน้าที่ประกันสังคม	7 (2.22)	14 (4.43)	14 (4.43)	99 (31.33)	182 (57.60)
6. เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล	7 (2.22)	15 (4.75)	17 (5.38)	126 (39.87)	151 (47.79)
7. สหภาพแรงงาน	12 (3.80)	32 (10.13)	22 (6.96)	104 (32.91)	146 (46.20)

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด (ได้รับบ่อย) ร้อยละ 32.91 รองลงมาคือฝ่ายบุคคลของบริษัท/นายจ้าง ร้อยละ 12.03 และไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากเพื่อนบ้านมากที่สุด ร้อยละ 66.77 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประกันสังคม สมาชิกในครอบครัว เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล และสหภาพแรงงาน ร้อยละ 57.60, 52.22, 47.79 และ 46.20 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับจากการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

เนื้อหาข่าวสาร	ความถี่ในการได้รับเนื้อหาข่าวสาร จำนวน (ร้อยละ)				
	บ่อยครั้งมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยได้รับเลย
1. ประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนต่อลูกจ้าง	49 (15.51)	93 (29.43)	101 (31.96)	51 (16.14)	22 (6.96)
2. การคำนวณเงินสมทบและการชำระเงิน	14 (4.43)	38 (12.03)	26 (8.23)	65 (20.57)	173 (54.75)
3. เงื่อนไขการของใช้สิทธิประโยชน์	46 (15.56)	58 (18.35)	100 (31.65)	56 (17.72)	56 (17.72)
4. ประโยชน์ของการประกันสังคม	146 (46.20)	112 (35.44)	42 (13.29)	6 (1.90)	10 (3.17)
5. สถานที่ติดต่อเกี่ยวกับเรื่องการประกันสังคม	66 (20.87)	94 (29.75)	76 (24.05)	43 (13.61)	37 (11.71)
6. ข้อมูลเกี่ยวกับมูลนิธิคุณากร	4 (1.27)	10 (3.17)	11 (3.48)	31 (9.81)	260 (82.28)
7. การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์และการฝึกอาชีพ	8 (2.53)	11 (3.48)	18 (5.70)	45 (14.24)	234 (74.05)
8. สิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ประกันตน	61 (19.30)	89 (28.17)	99 (31.33)	42 (13.29)	25 (7.91)

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์ของการประกันสังคมมากที่สุด (บ่อยครั้งมาก) ร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ สถานที่ติดต่อเกี่ยวกับการประกันสังคม สิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ประกันตน และประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนต่อลูกจ้าง ร้อยละ 20.87, 19.30 และ 15.51 ตามลำดับ และไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมูลนิธิคุณากรมากที่สุด ร้อยละ 82.28 รองลงมาคือ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์และการฝึกอาชีพ และการคำนวณเงินสมทบและการชำระเงิน ร้อยละ 74.05 และ 54.75 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

ตัวแปร	k	$\overline{X}$	S.D	C.V	การแปลความหมาย
1. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อ					
1.1 สื่ออิเล็กทรอนิกส์	5	7.70	3.90	0.51	ปานกลาง
1.2 สื่อสิ่งพิมพ์	4	5.54	3.54	0.63	น้อย
1.3 สื่อบุคคล	7	7.82	5.47	0.69	น้อย
2. การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม	20	13.27	2.28	0.17	ปานกลาง
3. การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	18	10.18	3.16	0.31	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) เท่ากับ 7.70 มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อบุคคล อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) เท่ากับ 5.54 และ 7.82 ตามลำดับ มีการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) เท่ากับ 13.27 และการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) เท่ากับ 10.18

เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิการกระจายของข้อมูล พบว่า ตัวแปรปัจจัย ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม มีการกระจายของข้อมูลมีค่าเท่ากับ 0.51, 0.63, 0.69 และ 0.17 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมีการกระจายของข้อมูลมีค่าเท่ากับ 0.31

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ Correlation และ Multiple Regression ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผู้วิจัยเปลี่ยนตัวแปรเพศ (X_1) สถานภาพสมรส (X_2) การศึกษา (X_3) ตำแหน่งงาน (X_4) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_5) ซึ่งเป็นตัวแปรจัดประเภท เป็นตัวแปรดัมมี่ (Dummy) และคำนวณหาสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างชุดตัวแปรดัมมี่กับตัวแปรอื่นๆ ได้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ตัวแปร	Y	X_1	$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{3.1}$	$X_{3.2}$	X_4	$X_{5.1}$	$X_{5.2}$	$X_{6.1}$	$X_{6.2}$	$X_{6.3}$	X_7
Y	1.000												
X_1	.001	1.000											
$X_{2.1}$	-.003	-.101*	1.000										
$X_{2.2}$	-.071	.106*	-.535**	1.000									
$X_{3.1}$	-.112*	.034	.013	-.048	1.000								
$X_{3.2}$	-.064	-.090	-.123*	-.016	-.155**	1.000							
X_4	.130**	.106*	-.035	.018	-.156**	-.479**	1.000						
$X_{5.1}$	.147**	-.034	.122*	-.111*	.065	-.256**	.182**	1.000					
$X_{5.2}$	-.131**	-.223**	-.062	.073	-.032	.698**	-.451**	-.393**	1.000				
$X_{6.1}$	.250**	-.069	.102*	-.011	-.090	-.198**	.011	.150**	-.173**	1.000			
$X_{6.2}$	.206**	-.037	.017	-.032	-.132**	-.091	.075	.064	-.131**	.509**	1.000		
$X_{6.3}$	.305**	-.083	.010	-.012	-.243**	-.142**	.037	.039	-.189**	.498**	.640**	1.000	
X_7	.229**	.032	.135**	-.051	-.017	.097*	.048	-.028	.119*	.035	-.015	-.072	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยในแต่ละด้านของผู้ประกันตนบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน (Y) มีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ตำแหน่งงานส่วนโรงงาน (X_4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ($X_{5.1}$) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์ ($X_{6.1}$) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ ($X_{6.2}$) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล ($X_{6.3}$) และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม (X_7) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.130, 0.147, 0.250, 0.206, 0.305 และ 0.229 ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบระหว่างปัจจัยในแต่ละด้านของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน (Y) มีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป ($X_{5.2}$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.131

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบระหว่างปัจจัยในแต่ละด้านของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน (Y) มีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การศึกษามัธยมตอนปลาย - อนุปริญญา ($X_{3.1}$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.112 นอกนั้นมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อศึกษาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแล้วทดสอบนัยสำคัญโดยใช้ (F-test) และคำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในรูปคะแนนดิบ (b) และในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) แลทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่าที (t-test) ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่มีต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ตัวแปร	b	β	β %	อันดับที่	t
$X_{5.1}$	0.717	0.113	17.46	3	1.967*
$X_{6.3}$	0.162	0.282	43.59	1	3.885**
X_7	0.348	0.252	38.95	2	4.733**
R = .452 R^2 = .204 F = 6.473**					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมีค่า 0.452 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 20.40 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน (Y) บริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด เรียงตามอันดับของน้ำหนักความสำคัญคือ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล ($X_{6.3}$) การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม (X_7) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ($X_{5.1}$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ (X_1) สถานภาพสมรส (X_2) การศึกษา (X_3) ตำแหน่งงาน (X_4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท ($X_{5.2}$) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์ ($X_{6.1}$) และการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ ($X_{6.2}$) ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด
2. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยบางประการ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด
2. ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกันตนของ บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ที่จ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ. 2533 และปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 1,010 คน เป็นพนักงานส่วนสำนักงาน จำนวน 60 คน พนักงานส่วนโรงงาน 950 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกันตนของ บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด โดยกำหนดตามหลักของ Taro Yamane ความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ± 5 จำนวนประชากร 1,000 – 1,500 คน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 316 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือก

ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ได้พนักงานฝ่ายสำนักงาน 19 คน พนักงานฝ่ายโรงงาน 297 คน รวมทั้งสิ้น 316 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ออกแบบตามความมุ่งหมายของการศึกษา มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – list) แบบมี 2 ตัวเลือก และแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ โดยแบ่งเป็น 4 ตอน แต่ละตอนมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 4 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารการประกันสังคม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 16 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .900

ตอนที่ 3 การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – list) แบบมี 2 ตัวเลือก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .838

ตอนที่ 4 การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 18 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – list) แบบมี 2 ตัวเลือก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .907

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปยังบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอความร่วมมือจากฝ่ายบุคคลในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 350 ฉบับ ได้ที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 316 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.29 จากนั้นจึงตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานสำหรับตัวแปร ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean, $\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย

2. วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

3. ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยต่างๆ และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักความสำคัญโดยใช้ค่าที (t – test)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOW version 13.0

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยในแต่ละด้านของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน มีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ตำแหน่งงานส่วนโรงงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเปิดรับ ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม จากสื่อบุคคล และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.130, 0.147, 0.250, 0.206, 0.305 และ 0.229

ความสัมพันธ์ทางลบระหว่างปัจจัยในแต่ละด้านของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน มีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.131

ความสัมพันธ์ทางลบระหว่างปัจจัยในแต่ละด้านของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน มีตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การศึกษามัธยมตอนปลาย-อนุปริญญา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.112 นอกนั้นมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการ กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด มีค่าเท่ากับ 0.452 สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 20.40

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด เรียงตามอันดับน้ำหนักความสำคัญ คือ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็คทรอนิกส์ และการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย สามารถอธิบายผลประเด็นสำคัญดังนี้

1. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนพบว่า

1.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อการรักษาสิทธิของผู้ประกันตน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

10,001 – 15,000 บาท เป็นรายได้ที่อยู่ในระดับปานกลางไม่สามารถซื้อประกันชีวิตเอกชนซึ่งมีราคาสูง ทำให้มีความใส่ใจในสิทธิของผู้ประกันตนมากกว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อาจไม่สนใจเปิดรับข่าวสารเนื่องจากไม่มีเวลา ต้องหารายได้ให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายของครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาวิจัยของ อรพรรณ หันจางสิทธิ์ (2522 : 68) ซึ่งศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อระบบประกันสุขภาพตามโครงการประกันสังคมแห่งประเทศไทย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และสภาวะสุขภาพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการประกันสุขภาพอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายได้ระดับน้อยถึงปานกลางและพฤติกรรมการป้องกันสุขภาพ ส่งผลต่อทัศนคติต่อการประกันสุขภาพตามโครงการประกันสังคมแห่งประเทศไทย

1.2 ปัจจัยการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการรับข่าวสารจากบุคคล เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ หรือฝ่ายบุคคล มีความสะดวกในการสอบถาม เป็นการสื่อสารซึ่งเผชิญหน้าโดยตรงระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ให้ความมั่นใจได้มากกว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ชัดเจนรวดเร็ว และตรวจสอบได้ สอดคล้องกับ โรเจอร์และชูเมคเกอร์ (รัตนา จักกะพาก. 2548 : 24 อ้างอิงจาก Rogers and Shoemaker, 1971) ซึ่งกล่าวว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดๆ เกิดการยอมรับในสารที่เสนอออกไปหรือจะทำการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้มีการยอมรับสารนั้น ควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลจะมีประโยชน์มากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการยอมรับสารนั้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีที่ช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดต่อสารและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้นด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ อบทิพย์ พุกกะวรรณะ (2539 : 80) ซึ่งศึกษาการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมในส่วนภูมิภาคและจังหวัดลำพูน พบว่า สื่อที่ทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจมากที่สุดคือ การมาติดต่อ ณ สำนักงานประกันสังคม (มาติดต่อด้วยตนเอง และโทรศัพท์สอบถาม) รองลงมาคือ เอกสารเผยแพร่ แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ และจดหมายข่าว

1.3 ปัจจัยการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ และเกิดความเข้าใจในสิทธิของตนเองในฐานะผู้ประกันตน จนทำให้เห็นความสำคัญของตนเองต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของตวงพร โรจนพันธ์ (2542 : 154) ซึ่งศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ เกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ พบว่า ในช่วงแรกของการประกาศใช้กฎหมายประกันสังคม นายจ้างหรือผู้บริหารมีความรู้มากกว่าลูกจ้าง การที่นายจ้างให้ความสนใจศึกษาเรื่องนี้ เนื่องจากขณะนั้นกฎหมายประกันสังคมเป็นกฎหมายใหม่ที่นายจ้างจำเป็นต้องเรียนรู้เพราะมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม แต่ในระยะหลังลูกจ้างหรือผู้ที่มีรายได้น้อยมีความรู้มากขึ้นแสดงว่าการประชาสัมพันธ์ได้ผลดีมีส่วนทำให้ลูกจ้างได้รับข่าวสารมากขึ้น เป็นผลให้มีความรู้ความเข้าใจดีขึ้น

ทำให้ลูกจ้างสนใจและตระหนักถึงประโยชน์ของกฎหมายประกันสังคมที่ช่วยบรรเทาสภาพความเดือดร้อน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรปัจจัยการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ดังนั้น เมื่อการประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อบุคคล ทำให้ผู้ประกันตนรับรู้ และเข้าใจในเรื่องการประกันสังคม ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมโดยใช้สื่อบุคคลเพิ่มขึ้น และต้องเน้นประสิทธิภาพของผู้ส่งสารที่จะต้องเป็นผู้รู้ และเข้าใจการประกันสังคมอย่างแท้จริงเพื่อไม่ให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง แต่ทั้งนี้ประสิทธิผลของการสื่อสาร บางโอกาสจะต้องเลือกใช้สื่อหลายชนิดผสมผสานกันในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ หากการประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ผู้ประกันตนเกิดการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคมที่ได้รับ มีความสนใจและตระหนักถึงประโยชน์ของการประกันสังคม และต้องการใช้สิทธิประโยชน์ของตนเอง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน เช่น อายุการทำงาน ทัศนคติต่อการประกันสังคม สวัสดิการที่ได้รับ ฯลฯ โดยใช้ทฤษฎีอื่นร่วมด้วย เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนได้สมบูรณ์ขึ้น และพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้ว่ามีผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระดับใด

2.2 ควรศึกษารูปแบบการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ประกันตนได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันสังคมอย่างแท้จริง สามารถใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนได้คุ้มค่า

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนกับกลุ่มตัวอย่างในขนาดสถานประกอบการต่างๆ เช่น สถานประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ หรือในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพราะผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีขนาดต่างกัน หรือในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันอาจมีการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กองความมั่นคง กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย. (2522) ความมั่นคงและประกันสังคม. (ปรับปรุงและพิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด

กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม. (2544) กว่าจะมีประกันสังคม. นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม

_____ . (2544) แนวคิดและหลักประกันการประกันสังคม. นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม

_____ . (2549) สถิติงานประกันสังคม. นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม

กริช เกตุแก้ว. (2517) การประกันสังคมมีประโยชน์อย่างไร. นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.

กิติมา สุธีธร. (2537) ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรามาธิบดี. ผลงานวิชาการของสังคมสงเคราะห์ คณะแพทย์ศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์. (2535, มกราคม - มีนาคม) ทฤษฎีการโวยวาย. ในวารสารสมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย. 3 (1) : 1 – 42.

จงกล เกตุพิชัย. (2539) ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการประกันสังคมเคลื่อนที่จังหวัดสุพรรณบุรี. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

จงจิตต์ พุทธนวรัตน์. (2540). ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนายจ้าง ลูกจ้างในโครงการประกันสังคม. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล.สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

จรรจา สุวรรณทัต. (2547) จิตวิทยาและจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพมหานคร : พัฒนศึกษา.

จำลอง ศรีประสานธ์. (2544) กว่าจะมีประกันสังคม. สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

จิราวรรณ สังวรปทานสกุล, ชำนาญ นิศารัตน์ ; และ เบญจมาศ อยู่เป็นแก้ว. (2530) ภาษาไทยเพื่อการพัฒนาการรับสาร. หนังสื่อประกอบการเรียน , หจก.สำนำพิมพ์บรรณกิจเทรดดิ้ง. กรุงเทพมหานคร.

จิตรา วุฒิสิทธิกุล. (2535) การรับรู้ของลูกจ้างและนายจ้างที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม. วิทยานิพนธ์. สส.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

ชวาล แพรัตกุล. (2526) เทคนิคการวัดผล. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตการพิมพ์.

ชำนาญ นิศารัตน์ และคณะ. (2538) ภาษาไทยเพื่อพัฒนาการรับสาร. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ

ชัยวัฒน์ พันธพานิช. (2543) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประกันสังคม ของผู้ประกันตนในจังหวัดปราจีนบุรี. สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกูล. (2543) ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของลูกจ้างเกี่ยวกับสิทธิและการใช้บริการกองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคม.

ตวงพร โรจนพันธ์. (2542) การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช. (2534) การสังคมสงเคราะห์ชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธีระ ศรีธรรมรักษ์ และคณะ (2537). ผลกระทบของกฎหมายประกันสังคมที่มีต่อลูกจ้างผู้ประกันตน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. (2545) กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อัลฟาพับลิชชิ่ง จำกัด.

นิคม จันทรวิทุร. (2528) การประกันสังคม 30 ปี แห่งการรอคอย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์รุ่งแสง.

นิมิตร จิวะสันติการ. (2528) การประชาสัมพันธ์ธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์.

นิศารัตน์ จันทรประภา. (2545). แผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม ความรู้ และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดเล็ก. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นีออน กลิ่นรัตน์. (2533) ความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติ : การสร้างเครื่องมือวัดในการวิจัยทางสาธารณสุข. ขอนแก่นการพิมพ์.

บุญชนะ อัตถากร (2517) แนวปรัชญาในการประกันสังคม. นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.

บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ. (2539) การมีส่วนร่วมของคนงานในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานพยาบาลประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร

_____. (2540) การไม่มีประสิทธิภาพของระบบประกันสังคม : การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับผลประโยชน์ของผู้เข้าร่วมประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร : สมาคมสิทธิเสรีภาพของประชาชน.

ประดินันท์ อุปรมัย. (2540) เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา ภาษาเพื่อการสื่อสาร หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ ครั้งที่ 15. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2540) จิตวิทยากับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร หน่วยที่ 2. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520) ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ปรมะ สตะเวทิน. (2541) การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.

พะยอม วงศ์สารศรี. (2534) องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานตร : วิทยาลัยครูสวนดุสิต

พีระ จิระโสภณ.(2529) ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พัชนี เชยจรรยา ; เมตตา กฤตวิทย์ ; และถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์. (2534) แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

พรทิพย์ วรกิจโภคาทร. (2529) “ผู้รับสาร” หน่วยที่ 6 เอกสารชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม. “อะไรนะ...ความมั่นคงของมนุษย์” วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2546. น.40 – 43.

ไพศาล หวังพานิช. (2525) การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนพานิช

ภาวินี อามาตยทัศน์.(2528) งานสังคมสงเคราะห์กับแนวคิดการพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้ด้อยโอกาส : การศึกษาถึงความเข้าใจและการยอมรับของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชานิเทศศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ยุพา วงศ์ไชย. (2534) ทฤษฎีปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : เอสดับบลิว คอนซัลแตนท์.

รัฐ บุญปถัมภ์. (2539). “การประกันสังคมยังคงต้องประชาสัมพันธ์” ในรายงานการศึกษาส่วนบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

รัตนา จักกะพาก. (2548). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อต่างๆ ของผู้ประกันตนเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ล้วน สายยศ, อังคณา สายยศ.(2538) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานตร : สุวีริยาสาส์น.

ล้วน สายยศ, อังคณา สายยศ.(2540 สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพมหานตร : สุวีริยาสาส์น.

ลักษณา สตะเวทิน.(2547). หลักการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรรณา อรรถเมธากุล. (2540) บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ : ศึกษากรณีโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์ สส.ม.กรุงเทพมหานคร : สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วนิดา เสรีเศรษฐ์ และ ชอบ อินทร์ประเสริฐกุล. (2530) มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทโอเอส.พริ้นติ้งเฮ้า

วิจิตรา ระวิวงศ์ และคณะ. (2529) ความต้องการและความพร้อมของนายจ้างและลูกจ้างในการประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาตร์

วิชัย วงษ์ใหญ่. (2533) การพัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งเรือง.

วิเชียร แพทยคม, หลวง. (2505) จิตวิทยา พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิไล หิรัญรัตนนาคิน. (2536) ความต้องการความคุ้มครองในระบบประกันสังคมของลูกจ้างตามฤดูกาลในอุตสาหกรรมการเกษตร : การศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานน้ำตาลในเขตจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

วันทนีย์ วาสิกะสิน ; และคณะ. (2541) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิรัช ลภิรัตนกุล. (2540) การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. (2539) ระบบประกันสุขภาพในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร ; และอนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2539) วิวัฒนาการของระบบประกันสุขภาพในประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2534 - 2539. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข

ศรีทับทิม พานิชพันธ์. (2535, มกราคม – มีนาคม) แนวคิดการพิทักษ์สิทธิและผลประโยชน์ วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ 7(-) : 100 - 129.

ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์. (2537) ระบบความมั่นคงของสังคม กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศูนย์สารนิเทศ. (2548) คู่มือนายจ้าง. นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม.

เสถียร เชยประทับ.(2536) สื่อมวลชนกับการพัฒนาประเทศ : เน้นเฉพาะประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.

สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์. (2546) ประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

_____. (2539) ระบบเหมาจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

_____. (2540) ผลกระทบจากการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์กรณีอุบัติเหตุฉุกเฉินที่เข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลที่มิใช่สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

สร้อยตะกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541) พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชาติ พงษ์พานิช. (2536) การเขียนเพื่อการสื่อสาร. สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร

โสภิตสุดา มงคลเกษม. (2539) พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการคาดเข็มขัดนิรภัยของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อบทิพย์ พุกกะวรรณะ. (2539). การประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมในส่วนภูมิภาคและจังหวัดลำพูน. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล.สำนักงานประกันสังคม.กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

อมร รักษาสัตย์. (2533) การสร้างความมั่นคงในด้านการจัดสวัสดิการและการประกันสังคมฯ แนวคิดปรัชญา. กรุงเทพมหานคร.

อรพรรณ หันจางสิทธิ์.(2522) ทัศนคติของประชาชนต่อระบบประกันสุขภาพตามโครงการประกันสังคมแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท.(2537) การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนันต์ ศรีโสภา. (2525) การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนพานิช.

อารี สัมมา. (2543) การรับรู้และปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมไทย : ศึกษาเปรียบเทียบผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้างในสถานประกอบการกับผู้ประกันตนอิสระ. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

อำพล สิงหโกวินท์. (2537) การประกันสังคมและการประชาสงเคราะห์. สำนักงานประกันสังคม. กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

อัจฉราวรรณ กมลรัตน์. (2534) การสัมผัสสื่อและการยอมรับสารนิเทศด้านแรงงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์. ค.ม. กรุงเทพมหานคร

Bloom, B.S, JT. (1971) Handbook on Formative and Summative Evaluation of student Leaning. New York : Mc Graw – Hill Book Company.

Barker, Robert L., (1988) The Social Work Dictionary. National Association of Social Workers, Silver Spring, Maryland.

Bettinghaus, Erwin P. (1973) Persuasive Communication.2d ed. New York : Holt, Rinchart & Winston,Inc.

Cutlip, Scott M. & Allen H.Center. (1978) Effective Public Relations. 5th ed. New Jersey : Prentice – Hall.Inc.

Eysenck, H.J. ;& Arnold. W. (1972). Encyclopedia of Psychology. London : Search Press

Good, Carter V. (1973) Dictionary of Education. Newyork : Mc Graw – Hill Book Company.

Hepworth, D. and Larsen, J.(1993) Direct social work practice : Theory and skills, 4th edition. Homewood, IL : Dorsey Press.

Klapper, Joseph T. (1960) The effect of mass communication. New York : The Free Press.

Mcleoad, K.O. (1972) Socialization Perspective in Kline and Tichenon Current perspective in Mass Communication. London : Sage Publication.

Mickelson, James S. (1991) Advocacy in Encyclopedi a of Social *Work* 1 : 95-100

Morales, Armando T ;& Sheafor, Bradford W. (1993) Social Work A profession of Many Faces. Sixth Edition, Massachusetts : Allyn and Bacon

Nalson, Thomas. (1985) Complete Encycopedia. London : Roitedge.

Panitch, Arnold, (1974) “Advocacy in Practice” Social Work 19, (May) : 326-332

Rogers, E.M & Shoemaker, F.F (1971) Communication of Innovation. New York : The Free Press.

Satt, D. (1982) Dictionary of Psychology. New York : Barnes and Noble.

Schramm, W. (1973) “Channels and Audiences” in handbook of Communication. Chicaco : Ram Mcnally College Publishing company.

Shimp A. Terence, M. Wayne, Delozier.(1985) Promotion Management and Maketing Communication.

Wolman, B.B. Dictionary of Behavioral Science. London : Litton Educational Publishing Inc.

Zastrow, Charies (1981) The Practice of Social work. Retrived Aug 3 1981 Ontaria : The Dorsey Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ

ตาราง 8 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

ข้อ	ค่า IOC	ผลการคัดเลือก
1	0.3	ตัดออก
2	1	คัดเลือกไว้
3	1	คัดเลือกไว้
4	1	คัดเลือกไว้
5	1	คัดเลือกไว้
6	1	คัดเลือกไว้
7	0.3	ตัดออก
8	0.6	คัดเลือกไว้
9	0.6	คัดเลือกไว้
10	0.6	คัดเลือกไว้
11	1	คัดเลือกไว้
12	1	คัดเลือกไว้
13	1	คัดเลือกไว้
14	1	คัดเลือกไว้
15	1	คัดเลือกไว้
16	1	คัดเลือกไว้
17	1	คัดเลือกไว้
18	1	คัดเลือกไว้
19	1	คัดเลือกไว้
20	0.6	คัดเลือกไว้
21	1	คัดเลือกไว้
22	0.6	คัดเลือกไว้
23	0.6	คัดเลือกไว้
24	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 9 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม

ข้อ	ค่า IOC	ผลการคัดเลือก
1	1	คัดเลือกไว้
2	1	คัดเลือกไว้
3	1	คัดเลือกไว้
4	0.6	คัดเลือกไว้
5	1	คัดเลือกไว้
6	1	คัดเลือกไว้
7	1	คัดเลือกไว้
8	0.6	คัดเลือกไว้
9	1	คัดเลือกไว้
10	0.6	คัดเลือกไว้
11	1	คัดเลือกไว้
12	1	คัดเลือกไว้
13	1	คัดเลือกไว้
14	1	คัดเลือกไว้
15	1	คัดเลือกไว้
16	1	คัดเลือกไว้
17	1	คัดเลือกไว้
18	1	คัดเลือกไว้
19	0.6	คัดเลือกไว้
20	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 10 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ข้อ	ค่า IOC	ผลการคัดเลือก
1	1	คัดเลือกไว้
2	1	คัดเลือกไว้
3	0.6	คัดเลือกไว้
4	1	คัดเลือกไว้
5	1	คัดเลือกไว้
6	1	คัดเลือกไว้
7	0.6	คัดเลือกไว้
8	1	คัดเลือกไว้
9	1	คัดเลือกไว้
10	1	คัดเลือกไว้
11	1	คัดเลือกไว้
12	1	คัดเลือกไว้
13	1	คัดเลือกไว้
14	1	คัดเลือกไว้
15	1	คัดเลือกไว้
16	1	คัดเลือกไว้
17	1	คัดเลือกไว้
18	0.6	คัดเลือกไว้

ตาราง 11 ค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

ข้อ	ค่า r	ผลการคัดเลือก
1	.457	คัดเลือกไว้
2	.540	คัดเลือกไว้
3	.493	คัดเลือกไว้
4	.775	คัดเลือกไว้
5	.745	คัดเลือกไว้
6	.451	คัดเลือกไว้
7	.077	ตัดออก
8	.178	ตัดออก
9	.793	คัดเลือกไว้
10	.515	คัดเลือกไว้
11	.777	คัดเลือกไว้
12	.498	คัดเลือกไว้
13	.802	คัดเลือกไว้
14	.719	คัดเลือกไว้
15	.673	คัดเลือกไว้
16	.753	คัดเลือกไว้
17	.787	คัดเลือกไว้
18	.137	ตัดออก
19	.837	คัดเลือกไว้
20	.000	ตัดออก
21	.041	ตัดออก
22	.063	ตัดออก

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม

ข้อ	ค่า r	ผลการคัดเลือก
1	.716	คัดเลือกไว้
2	.902	คัดเลือกไว้
3	.639	คัดเลือกไว้
4	.389	คัดเลือกไว้
5	.400	คัดเลือกไว้
6	.902	คัดเลือกไว้
7	.352	คัดเลือกไว้
8	.875	คัดเลือกไว้
9	.765	คัดเลือกไว้
10	.484	คัดเลือกไว้
11	.673	คัดเลือกไว้
12	.763	คัดเลือกไว้
13	.700	คัดเลือกไว้
14	.436	คัดเลือกไว้
15	.531	คัดเลือกไว้
16	.609	คัดเลือกไว้
17	.713	คัดเลือกไว้
18	.786	คัดเลือกไว้
19	.519	คัดเลือกไว้
20	.617	คัดเลือกไว้

ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ข้อ	ค่า r	ผลการคัดเลือก
1	.878	คัดเลือกไว้
2	.595	คัดเลือกไว้
3	.885	คัดเลือกไว้
4	.881	คัดเลือกไว้
5	.875	คัดเลือกไว้
6	.879	คัดเลือกไว้
7	.589	คัดเลือกไว้
8	.891	คัดเลือกไว้
9	.650	คัดเลือกไว้
10	644	คัดเลือกไว้
11	.229	คัดเลือกไว้
12	.645	คัดเลือกไว้
13	.471	คัดเลือกไว้
14	.247	คัดเลือกไว้
15	.364	คัดเลือกไว้
16	.475	คัดเลือกไว้
17	.306	คัดเลือกไว้
18	.400	คัดเลือกไว้

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการรักษาสิทธิประโยชน์การประกันสังคมของพนักงาน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูล ในเรื่องปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด **ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น** ไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่
   - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   - ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม
   - ตอนที่ 3 การรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม
   - ตอนที่ 4 การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกุลวดี บุญยืน
นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/ม่าย

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ ปวส./อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

☐ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล

☐ พนักงานการบัญชี

☐ พนักงานแคชเชียร์

☐ พนักงานจัดซื้อ

☐ พนักงานแนะนำผลิตภัณฑ์

☐ พนักงานคอมพิวเตอร์

☐ พนักงานการตลาด

☐ วิศวกร

☐ ธุรการ

☐ พนักงานฝ่ายผลิต

☐ พนักงานขับรถยกสินค้า

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 5,001 – 10,000 บาท

☐ 10,001 – 15,000 บาท

☐ 15,001 – 20,000 บาท

☐ 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม

คำชี้แจง ตอนที่ 2 เป็นรายการเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมของท่าน โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านโดยพิจารณาจาก

บ่อยครั้งมาก	หมายถึง ท่านได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้นเดือนละมากกว่า 1 ครั้ง
บ่อย	หมายถึง ท่านได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้นเดือนละ 1 ครั้ง
บางครั้ง	หมายถึง ท่านได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้น 2 เดือนครั้ง
นานๆ ครั้ง	หมายถึง ท่านได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้นมากกว่า 2 เดือนครั้ง
ไม่เคยเลย	หมายถึง ท่านไม่เคยได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อนั้นเลย

ท่านเคยได้รับข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคมบ่อยครั้งเพียงใด (โปรดตอบทุกข้อ)

สื่ออิเล็คทรอนิกส์	บ่อยครั้งมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
2.1 หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่					
2.2 สปอตโฆษณาทางวิทยุ					
2.3 สปอตโฆษณาทางโทรทัศน์					
2.4 วีดีทัศน์ (VDO) ของสำนักงานประกันสังคม					
2.5 ศูนย์บริการข้อมูล 1506					

ท่านเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสิ่งสื่อพิมพ์ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด (โปรดตอบทุกข้อ)

สื่อสิ่งพิมพ์	บ่อยครั้งมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
2.6 ข่าวจากหนังสือพิมพ์					
2.7 เอกสารแผ่นพับ					
2.8 วารสารประกันสังคม					
2.9 โปสเตอร์					

ท่านเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากบุคคลต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด (โปรดตอบทุกข้อ)

สื่อบุคคล	บ่อยครั้งมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
2.10 สมาชิกในครอบครัว					
2.11 เพื่อนร่วมงาน					
2.12 ฝ่ายบุคคล/นายจ้าง					
2.13 เพื่อนบ้าน					
2.14 เจ้าหน้าที่ประกันสังคม					
2.15 เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล					
2.16 สหภาพแรงงาน					

สาระของข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคมต่อไปนี้ท่านเคยได้รับมากน้อยเพียงใด (โปรดตอบทุกข้อ)

เนื้อหาข่าวสาร	บ่อยครั้งมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
2.17 ประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนต่อลูกจ้าง					
2.18 การคำนวณเงินสมทบและการชำระเงิน					
2.19 เงื่อนไขการขอใช้สิทธิประโยชน์					
2.20 ประโยชน์ของการประกันสังคม					
2.21 สถานที่ติดต่อเกี่ยวกับเรื่องการประกันสังคม					
2.22 ข้อมูลเกี่ยวกับมูลนิธิคุณากร					
2.23 การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์และการฝึกอาชีพ					
2.24 สิทธิประโยชน์ต่าง ๆของผู้ประกันตน					

ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การประกันสังคม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยพิจารณาจาก

ใช่ หมายถึง ท่านเห็นว่าคำตอบนั้นเป็นคำตอบที่ถูก
ไม่ใช่ หมายถึง ท่านเห็นว่าคำตอบนั้นเป็นคำตอบที่ผิด

รายการ	ใช่	ไม่ใช่
3.1 สำนักงานประกันสังคมดูแลรับผิดชอบกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม		
3.2 กองทุนเงินทดแทนให้ความคุ้มครองเหตุที่เกิดเนื่องจากการทำงาน		
3.3 กองทุนประกันสังคมให้ความคุ้มครองเหตุที่เกิดไม่เนื่องจากการทำงาน		
3.4 ผู้ที่มีสิทธิได้รับความคุ้มครองจากกองทุนเงินทดแทนคือ นายจ้าง และลูกจ้าง		
3.5 การประสบอันตรายเนื่องมาจากการทำงาน หมายถึง การประสบอันตรายระหว่างการปฏิบัติงานตามคำสั่งนายจ้าง		
3.6 ลูกจ้างได้รับค่ารักษาพยาบาลกรณีประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานไม่เกิน 35,000 บาท		
3.7 ลูกจ้างทุพพลภาพเนื่องจากการทำงานจะได้รับค่าทดแทน 60% ของค่าจ้างไม่เกิน 10 ปี		

ตอนที่ 3 (ต่อ)

รายการ	ใช่	ไม่ใช่
3.8 กรณีตายหรือสูญหายเนื่องจากการทำงานให้นายจ้างจะได้รับค่าทำศพ 50 เท่าของค่าจ้างขั้นต่ำรายวัน		
3.9 สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนได้รับมี 5 กรณีคือ ประสบอันตราย/เจ็บป่วยไม่เนื่องจากการทำงาน คลอดบุตร ทุพพลภาพ ตาย และว่างงาน		
3.10 ท่านจะได้รับสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยเมื่อท่านได้ส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนการเจ็บป่วย		
3.11 กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินท่านสามารถเข้ารักษาในโรงพยาบาลที่ไม่ใช่โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิได้ภายใน 72 ชั่วโมง		
3.12 กรณีตายไม่เนื่องจากการทำงานจะได้รับค่าทำศพ 35,000 บาท		
3.13 ผู้ประกันตนสามารถเลือกโรงพยาบาลได้เอง หรือเปลี่ยนได้ทุกปี		
3.14 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเดือนละ 350 บาทต่อบุตร 1 คน ตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 6 ปีบริบูรณ์		
3.15 เมื่อผู้ประกันตนเกษียณอายุมีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จ หรือบำนาญชราภาพ		
3.16 เมื่อผู้ประกันตนเจ็บป่วยเข้ารักษาในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิจะต้องสำรองจ่ายเงินก่อนแล้วไปเบิกเงินคืนจากสำนักงานประกันสังคม		
3.17 หมายเลขโทรศัพท์สายด่วนที่สามารถสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการประกันสังคมคือ 1506		
3.18 ผู้ประกันตนทั้งชายและหญิงมีสิทธิได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายครั้งละ 12,000 บาท		
3.19 ผู้ประกันตนหญิงมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ทดแทนการขาดรายได้หลังจากคลอดบุตรร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย เป็นเวลา 90 วัน		
3.20 ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน		

ตอนที่ 4 การรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

คำชี้แจง ตอนที่ 4 เป็นรายการการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน
โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาจาก
ใช่ หมายถึง ท่านเห็นว่าคำตอบนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่าน
ไม่ใช่ หมายถึง ท่านเห็นว่าคำตอบนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของท่าน

รายการ	ใช่	ไม่ใช่
4.1 ถ้าผู้ประกันตนเกิดการเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายสามารถเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม		
4.2 ผู้ประกันตนสามารถไปติดต่อขอรับประโยชน์ทดแทนได้ที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทุกแห่ง		
4.3 การรับฟังข่าวสารการประกันสังคมสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเวลาไปขอรับประโยชน์ทดแทน หรือบริการทางการแพทย์		
4.4 ถ้าท่านเจ็บป่วยจากการทำงานหรือนอกเวลาทำงาน ท่านสามารถแยกประเภทการขอรับสิทธิได้อย่างถูกต้อง		
4.5 ท่านสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อต้องการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ		
4.6 ท่านสามารถอ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมในการยืนยันขอรับสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับในกรณีนายจ้างบ่ายเบี่ยง		
4.7 การได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากนายจ้างและสำนักงานประกันสังคมทำให้ช่วยตรวจสอบข้อมูลในการใช้สิทธิได้อย่างถูกต้อง		
4.8 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้สิทธิประโยชน์อย่างเต็มที่		
ถ้ามีปัญหาด้านการรับบริการ ท่านจะดำเนินการโดย		
4.9 ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง		
4.10 กลับมาแจ้งฝ่ายบุคคลในสถานประกอบการ		
4.11 แจ้งสหภาพแรงงาน		
4.12 ร้องเรียนไปที่สำนักงานประกันสังคม		
4.13 รวมกลุ่มกับเพื่อน/ผู้ประกันตนอื่นๆ ร้องเรียนหน่วยที่ให้บริการ		
4.14 ฟ้องศาล		
4.15 ขอเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคม		
4.16 เฉยๆ ไม่ทำอะไร		
4.17 โวยวายแต่ยังเลือกใช้โรงพยาบาลประกันสังคมเดิม		
4.18 อื่นๆ (ระบุ)……..		

ท่านประสบปัญหาด้านการประกันสังคม แต่ไม่ดำเนินการใดเพื่อรักษาสิทธิเพราะ

☐ ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร ☐ ไม่สะดวก

☐ คิดว่าไม่ได้ผล ☐ เกรงว่าจะเกิดผลเสียกับตนเอง

☐ ไม่มีเวลา ☐ ไม่คุ้มค่า

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ปัญหาและ/หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ดร.กิตติพงษ์	สุมิพันธ์	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
นางสุพัชรี	รอดภัยปวง	สำนักงานประกันสังคม
นางประภา	ตรีรัตน์	บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกุลวดี บุญยืน
วันเดือนปีเกิด	3 สิงหาคม 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	899/5 ถ.กรุงเทพ – นนทบุรี บางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการประกันสังคม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานประกันสังคม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนศีลาจารพิพัฒน์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2538	การศึกษาบัณฑิต (กศ.บ) วิชาเอกวิทยาศาสตร์กายภาพชีวภาพ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2550	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม) สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ