

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความต้องการข่าวสาร ความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสาร เรื่องการประกันสังคม ของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการมีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาความต้องการข่าวสาร ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสาร การเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการข่าวสารกับ ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการข่าวสารกับการเปิดรับข่าวสารเรื่อง การประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการข่าวสารกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารกับการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการกับ
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการใน จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 420 คน ด้วยการเลือกสถานประกอบการขนาดใหญ่ที่มี พนักงานตั้งแต่ 500 คน ขึ้นไปอำเภอละ 2 แห่ง

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลซึ่งได้รับการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิของศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานประกันสังคม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยระบบ SPSS/window เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐานเชิงบรรยายและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

1. ข้อมูลทางลักษณะประชากร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการข่าวสาร ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสาร การเปิดรับข่าวสาร และความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน
 1. ข้อมูลลักษณะทางประชากร

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 420 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อยมี อายุเฉลี่ย 25 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุ 21-25 ปีมีจำนวนมากที่สุด ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ประกันตนคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ส่วนรายได้ของผู้ประกันตนส่วนใหญ่คือต่ำกว่า 6,000 บาท

สำนักงานประกันสังคม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ข้อมูลลักษณะเชิงพฤติกรรม

2.1 ความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคม

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมอยู่ในระดับสูง โดยมีความต้องการข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อมวลชนเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องสิทธิประโยชน์ในกรณีการเจ็บป่วยทั่วไป น้อยที่สุดคือความต้องการรู้ความหมายและประโยชน์ของการประกันสังคม

ส่วนความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อบุคคลมากที่สุดคือเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินรองลงมาคือเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการตาย น้อยที่สุดคือความต้องการรู้เรื่องการอุทธรณ์การตัดสินใจให้ค่าทดแทนจากการประกันสังคม

และจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความถี่ของการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล พบว่ามีค่าเฉลี่ยจากสื่อทั้งสองใกล้เคียงกันโดยมีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อบุคคลมากกว่าสื่อมวลชนเล็กน้อย

2.2 ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันสังคม

ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกันตนโดยภาพรวมมีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารด้านต่าง ๆ ของการประกันสังคมอยู่ในระดับสูง โดยมีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่อง สิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินจากสื่อมวลชนมากที่สุดรองลงมาคือเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการตาย และมีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการอุทธรณ์กรณีการให้ค่าทดแทนต่าง ๆ จากการประกันสังคมจากสื่อมวลชนน้อยที่สุด

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลมากที่สุดคือเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินรองลงมา คือเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการตาย และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนน้อยที่สุดในเรื่องการอุทธรณ์กรณีการให้ค่าทดแทนจากการประกันสังคม

และจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อทั้งสองใกล้เคียงกันโดยมีความคาดหวังจากสื่อบุคคลมากกว่าสื่อมวลชนเล็กน้อย

2.3 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม

พบว่าโดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารประกันสังคมอยู่ในระดับต่ำ โดยการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด และสื่อมวลชนที่ทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจข่าวสารมากที่สุดได้แก่ สื่อโทรทัศน์ ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารประกันสังคมจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลในครอบครัว มากที่สุด โดยสื่อบุคคลที่ทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจข่าวสารประกันสังคมมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัท

2.4 ความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม

พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยมีความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสิทธิของการเป็นผู้ประกันตนและการใช้บัตรประกันสังคม รองลงมาคือเรื่องความหมายและประโยชน์ของการประกันสังคม น้อยที่สุดได้แก่เรื่องกรณีการอุทธรณ์การให้ค่าทดแทนจากการประกันสังคม

ส่วนสื่อบุคคลนั้นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องสิทธิประโยชน์ของการเป็นผู้ประกันตนและการใช้บัตรประกันสังคมมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการเลือกโรงพยาบาล และน้อยที่สุดคือเรื่องการอุทธรณ์กรณีไม่พอใจการตัดสินใจค่าทดแทนจากการประกันสังคม

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการแข่งขันสังคม

พบว่า ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการแข่งขันสังคมจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารเรื่องการแข่งขันสังคม

พบว่า ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางลบ กับการเปิดรับข่าวสาร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการแข่งขันสังคม

พบว่า ความต้องการข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการแข่งขันสังคมจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารเรื่องการแข่งขันสังคม

พบว่า ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารเรื่องการแข่งขันสังคมจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการแข่งขันสังคม

พบว่า ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการแข่งขันสังคม จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสาร เรื่องการประกันสังคม

พบว่า การเปิดรับข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสาร เรื่องการประกันสังคมจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำผลที่ได้มาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีความต้องการจะรับรู้จากทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคลมากที่สุดได้แก่ เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉิน(ค่าเฉลี่ย 4.40และ4.44) ส่วนเรื่อง ที่ผู้ประกันตนมีความต้องการรับรู้รองลงมาสำหรับสื่อมวลชนคือเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.35) และเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีตายสำหรับสื่อบุคคล(ค่าเฉลี่ย 4.38) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความต้องการความคุ้มครองจากการประกันสังคม ในกรณีที่มีความเจ็บป่วยกระทันหัน การเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ประกันตนอยู่ไกลจากโรงพยาบาลที่ไม่ได้ระบุในบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลหรือเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ประกันตนกำลังขาดแคลนรายได้

ความเจ็บป่วยฉุกเฉินเหล่านี้มีผลให้ผู้ประกันตนจะต้องพบกับปัญหาในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ และจะต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อน ปัญหาเหล่านี้สร้างความลำบาก และเพิ่มความวิตกกังวลให้ผู้ประกันตนอย่างมาก จากการดำเนินงานการประกันสังคมที่ผ่านมาพบว่าผู้ประกันตนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในหลักการ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย เจตนารมณ์ ของการประกันสังคม ทำให้ไม่ได้ตระหนักถึงสิทธิอันพึงได้พึงมี และไม่รู้ ไม่เข้าใจวิธีการ แนวปฏิบัติ ขั้นตอนที่ชัดเจนของการใช้สิทธิ เมื่อผู้ประกันตนไปติดต่อขอรับบริการตามสิทธิ แล้วไม่ได้รับการอำนวยความสะดวก และไม่ได้รับค่าชี้แจง จึงทำให้มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกัน สังคมและไม่ไปใช้บริการในโอกาสต่อไป(ชมรมบริหารบุคคลรังสิต,2538)

และจากผลการวิจัยของ วิจิตรา วุฒิสัทติกุลกิจ(2536)พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันสังคม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

สาเหตุที่ผู้กลุ่มตัวอย่างยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องของการประกันสังคม อาจเป็นเพราะการประกันสังคมเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนไทย มีเนื้อหาและเงื่อนไขทางกฎหมายที่ค่อนข้างยากแก่การรับรู้และเข้าใจ หรืออาจเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมยังไม่เพียงพอจึงทำให้ผู้ประกันตนมีความรู้ เรื่องราวเกี่ยวกับการประกันสังคมในระดับค่อนข้างต่ำดังกล่าว

นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท ซึ่งอาจไม่เพียงพอสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายสำหรับค่ารักษาพยาบาล ซึ่งการเจ็บป่วยฉุกเฉินนั้นย่อมเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิดมาก่อน จึงมีความจำเป็นต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากระบบบริการของการประกันสังคม จากบันทึกการปฏิบัติงานบริการสอบถามข้อมูลประกันสังคมทางโทรศัพท์หมายเลข 1506 ในปี 2538มีผู้โทรศัพท์สอบถามเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินเป็นจำนวนถึง21,481ราย(ศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคม,2538)แสดงถึงความต้องการข่าวสารเรื่องสิทธิประโยชน์ การเจ็บป่วยฉุกเฉินของผู้ประกันตนอย่างชัดเจน

สถานการณ์ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อผู้ประกันตนโดยตรงฉะนั้นหากผู้ประกันตนได้เข้าใจเงื่อนไขของการเข้ารับบริการทางการแพทย์ในกรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉิน ก็จะช่วยให้ผู้ประกันตนมีความเข้าใจและสามารถลดความเดือดร้อนและวิตกกังวลลงได้ อันเป็นการลดแรงกดดันจากสภาวะของสังคม ดังนั้นผู้ประกันตนจึงมีความต้องการจะรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมในเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะได้นำไปเตรียมพร้อมและแก้ไขปัญหาในการเข้ารับ บริการทางการแพทย์จากระบบประกันสังคม ซึ่งแคทซ์ และคณะ (Katz and others,1974) กล่าวว่าสังคมมีบทบาท ต่อการกำหนดความต้องการของบุคคล ซึ่งได้รับแรงดันความตึงเครียดความขัดแย้งทางสังคม ทำให้บุคคลต้องการผ่อนคลายต่าง ๆ โดยการบริโภคสื่อมวลชนเพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆซึ่งสามารถนำไปสร้างความมั่นใจ ความมั่นคงและสถานภาพ

2. ความคาดหวังจะได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลของผู้ประกันตน

จากผลการวิจัย ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อสื่อมวลชน และสื่อบุคคลในระดับมากที่สุด โดยเรื่องและผู้ประกันตนมีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารจากสื่อ มากที่สุด ทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคล คือสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน

ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากผู้ประกันตนมีความต้องการที่จะรับรู้ข่าวสารเรื่องการประกันสังคมในระดับสูง จึงทำให้มีระดับความคาดหวังที่จะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม อยู่ในระดับสูงด้วย ซึ่งบุคคลเมื่อมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งก็ตาม จะเกิดการคาดคะเนความพอใจที่ได้จากสื่อ(Katz and Others, 1974)

3. การเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลของผู้ประกันตน จากผลการวิจัย ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสาร เรื่องการประกันสังคมจากสื่ออยู่ในระดับต่ำ สื่อมวลชนที่ผู้ประกันตนเปิดรับมากที่สุดและยังเป็นสื่อที่สามารถสร้างความเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมแก่ผู้ประกันตนได้มากที่สุดคือสื่อโทรทัศน์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่สามารถส่งได้ทั้งภาพและเสียงหรือคำพูด ผู้ชมไม่จำเป็นต้องนึกภาพเหตุการณ์หรือสิ่งของต่างๆด้วยตัวเอง ภาพมีการเคลื่อนไหวและคำพูดประกอบ จึง

ทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจได้ง่ายกว่าสื่ออื่นๆ สามารถออกอากาศได้ครอบคลุมไปถึงกลุ่มผู้ชมจำนวนที่กว้าง(สุภาพงศ์ วรรวยทรง, 2535) และสื่อโทรทัศน์ที่ส่งได้ทั้งภาพและเสียง บางครั้งรวมสีด้วยในขณะเดียวกัน การเห็นภาพเคลื่อนไหวตามธรรมชาติ ก่อให้เกิดความรู้สึกตื่นเต้น เพลิดเพลิน ผู้ชมสามารถดูโดยไม่ใช้สมาธิมากนักก็สามารถรับข่าวสารได้ตลอด ประชาชนจึงให้ความนิยมสื่อโทรทัศน์มากกว่าสื่อประเภทอื่น(วิจิตร ภักดีรัตน์, 2528) ดังนั้นผู้ประกันตนจึงมีโอกาสได้รับทราบและเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมได้มากที่สุด

ส่วนสื่อบุคคลนั้น ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลในครอบครัวมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดผู้ประกันตนมากที่สุด ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจและมีความละม้ายคล้ายคลึงกัน(Homophily)กันมากระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารจึงราบรื่นทำให้มีการเปิดรับข่าวสารมากด้วย ย่อมมีโอกาสได้พบปะพูดคุยเรื่องราวต่างๆ รวมทั้งเรื่องราวเกี่ยวกับการประกันสังคมมากกว่าบุคคลใดๆ ทั้งยังเป็นบุคคลที่ผู้ประกัน

ตนให้ความไว้วางใจเมื่อเกิดปัญหาหรือความต้องการจะรับบริการจาก การประกันสังคมก็จะ พุดคุยหรือซักถามก่อนบุคคลอื่นๆ ทำให้มีการสื่อสารเกิดขึ้นเพื่อความพึงพอใจระหว่างบุคคล เมื่อทั้งสองฝ่ายร่วมมือกันดังนี้ (Everett.M.Roger,1961) มีการพบปะกัน มีการพูดคุยกันต่อ หน้า มีการรับรู้เรื่องราวซึ่งกันและกัน มองกันในแง่ดี และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

และสื่อบุคคลที่สามารถสร้างความเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมแก่ผู้ประกัน ตนได้มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัท ทั้งนี้เนื่องมาจากเป็นสื่อบุคคลที่ทำหน้าที่ใน การจัดการ ติดต่อประสานงานเรื่องการประกันสังคม ระหว่างลูกจ้าง นายจ้างและสำนักงาน ประกันสังคม ซึ่งผู้ประกันตนเองนั้นส่วนใหญ่แล้วมักได้รับการปฐมนิเทศความรู้เรื่องการ ประกันสังคมจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลในช่วงเริ่มต้นของการปฏิบัติงานซึ่งสามารถสอดแทรก ให้ความรู้เรื่องราวเกี่ยวกับการประกันสังคมแก่พนักงานใหม่ หรือจัดทำเอกสารแนวทางปฏิบัติที่ ถูกต้องที่ผู้ประกันตนจะต้องทำต่อไป (ชมรมบริหารบุคคลรังสิต,2535)เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จึงเป็นบุคคลที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญและความเชื่อถือ ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลในฐานะผู้ส่ง สารนั้นมีความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้ประกันตน จึงทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ สำเร็จ(ประมะ สตะเวทิน,2526)ในการให้ความเข้าใจข่าวสาร ตอบข้อซักถามปัญหาเกี่ยวกับการ ประกันสังคมมากที่สุด

4. ความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชนและสื่อ บุคคลของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ประกันตน มีความพึงพอใจการได้รับข่าวสารเรื่องการ ประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ประกันตนมีการ เปิดรับ ข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ จึงมีโอกาสดำเนินการที่เจ้าหน้าที่ต่างๆที่มีความรู้ เกี่ยวกับการประกันสังคมน้อย ทำให้ผู้ประกันตนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมใน ด้านต่างๆไม่เพียงพอ ดังที่แคทซ์และคณะ(Katz can Others,1974) กล่าวไว้ว่า เมื่อ บุคคลเกิด ความต้องการด้านใดด้านหนึ่งก็ตาม ก็จะมีการคาดคะเนความพอใจที่ได้จากสื่อ นำไปสู่ พฤติกรรมการใช้สื่อ และยิ่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ

จากผลการวิจัย ผู้ประกันตน มีความพึงพอใจการได้รับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อมวลชน มากที่สุดคือความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ของการเป็นผู้ประกันตนและการใช้บัตรประกันสังคมน้อยที่สุด คือเรื่องการอุทธรณ์กรณีการให้ค่าทดแทนจากการประกันสังคมส่วนบุคคลนั้น ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องสิทธิของการเป็นผู้ประกันตนและการใช้บัตรประกันสังคมมากที่สุดและมีความพึงพอใจการได้รับข่าวสารเรื่องการอุทธรณ์กรณีการพิจารณาให้ค่าทดแทนจากการประกันสังคมน้อยที่สุด เช่นกัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเรื่องราวเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการเป็นผู้ประกันตนและการใช้บัตรประกันสังคมนั้น เป็นเรื่องราวที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ประกันตนทุกคนในเบื้องต้น ที่จะต้องรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ แนวทางปฏิบัติตามระเบียบของการประกันสังคมโดยสังเขป ซึ่งสื่อมวลชนและสื่อบุคคลสามารถให้ข่าวสารได้เพียงพอเข้าถึงผู้ประกันตนได้ ส่วนเรื่องการอุทธรณ์กรณีไม่พอใจการตัดสินใจพิจารณาให้ค่าทดแทนนั้นมีความพึงพอใจน้อยที่สุดอาจเป็นเพราะมีการให้ข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลน้อยและไม่ได้เน้นย้ำใน ประเด็นนี้อย่างสม่ำเสมอ

สมมติฐานข้อที่ 1

ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการประกัน สังคมจากสื่อ ผลการวิจัยพบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 1

โดยที่ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีรายได้ค่อนข้างน้อย สภาพทางเศรษฐกิจทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆมากขึ้นไม่เพียงพอกับรายรับ จึงมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตค่อนข้างต่ำ มีโอกาสที่จะเจ็บป่วยได้และจำเป็นต้องพึ่งพาระบบประกันสังคม เพื่อเป็นการประกัน สุขภาพอนามัย อันจะ ก่อให้เกิดความมั่นคงแก่ชีวิตต่อไปจึงทำให้ผู้ประกันตนต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกิดเป็นความต้องการข่าวสาร (Information Needs) จากบุคคลอื่น จึงนำไปสู่ความคาดหวังที่จะได้รับข่าวสารและการเปิดรับสื่อมนุษย์(สมควร กวียะ, 2532)ซึ่งความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมนี้ เป็นความต้องการของบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์นั่นคือ การรักษาพยาบาลเวลาเจ็บป่วยคือผู้ประกันตนต้องการรู้ในเหตุ การณ์เรื่องราวของการประกันสังคม ต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติให้ถูกต้อง ต้องการข่าวสาร เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง (Charles K. Alkin, 1973)

ความต้องการข่าวสารเพื่อตอบสนองการแก้ปัญหาที่จำเป็นเกี่ยวข้องกับชีวิตนี้ซึ่งเป็นสภาวะทางสังคมที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลต้องแสวงหาข่าวสาร และเกิดการคาดคะเนความพอใจที่ได้รับจากสื่อตั้งค่าง้าวของแคทซ์และคณะ(Katz and Others, 1974) ที่ว่าสภาวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การคาดคะเนเกี่ยวกับสื่อและแหล่งที่มาของสาร

สมมติฐานข้อที่ 2

ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลของผู้ประกันตน ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 2

โดยที่ผู้ประกันตนนั้นส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ค่อนข้างต่ำ มีความจำเป็นต้องพึ่งพาการช่วยเหลือจากระบบประกันสังคม แม้ว่าจะมีความต้องการได้รับรู้และเกิดความคาดหวังจากสื่อที่จะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมสูงก็ตาม แต่จากผลการวิจัย คะแนนเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารของผู้ประกันตนอยู่ในเกณฑ์ต่ำการที่ผู้ประกันตนมีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมอยู่ในระดับสูงนั้น ก็เพื่อการสนองความต้องการของตนในการดูแลสุขภาพอนามัยให้แข็งแรงมั่นคง

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยของความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลค่อนข้างสูงคือจากสื่อมวลชน 4.23 จากสื่อบุคคล 4.30 เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล ซึ่งมีเกณฑ์ต่ำมากมีค่า 1.55 และ 0.69 แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผู้ประกันตนมีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมมาก แต่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมน้อย

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข่าวสารเรื่องการประกันสังคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหลักการประกันสุขภาพอย่างหนึ่งที่สังคมกำหนดให้มีขึ้น เพื่อรับผิดชอบช่วยเหลือสมาชิกในสังคมในยามเจ็บป่วยและขาดแคลนรายได้ ฉะนั้นเมื่อผู้ประกันตนทราบว่ามีประกันสังคมเกิดขึ้นและมีประโยชน์ต่อตนเองโดยตรงดังกล่าว จึงมีความต้องการจะรับรู้ ทั้งในยามที่ร่างกายอยู่ในสภาวะปกติและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเจ็บป่วยและต้องเข้ารับบริการทางการแพทย์ การได้รับ

ข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจะช่วยให้ลดความวิตกกังวลและความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก การที่ผู้ประกันตนมีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมในระดับสูงนั้น ก็เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองในการลดความเดือดร้อนดังกล่าว ซึ่งการประกันสังคมจะช่วยให้การดูแลสุขภาพสภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงมีความมั่นคงแก่ชีวิต โดยการเข้ารับบริการจากการประกันสังคม ความต้องการข่าวสารนี้ถือ เป็นความต้องการข่าวสารที่ประกอบไปด้วย ความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน ความต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อทัศนคติ และค่านิยมของตน ความต้องการประสบการณ์ใหม่ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร(กรีซ สืบสนธิ์,2525)

แม้ผู้ประกันตนจะมีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมในระดับสูงแต่ค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารมีค่าต่ำ อาจเป็นเพราะตัวผู้ประกันตนเอง มีโอกาสในการพบปะซักถามข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ต่างๆ น้อย หรือยังไม่เข้าพบเพื่อซักถามข่าวสารเนื่องจากยังไม่เกิดปัญหาความเดือดร้อนจากการเจ็บป่วยหรือการรับบริการ ประกอบกับความสับสนหรือไม่สามารถจดจำระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆของการประกันสังคม ทำให้มีความสนใจข่าวสารและการติดตามการเปลี่ยนแปลงเรื่องการประกันสังคมน้อย อีกประเด็นหนึ่งอาจเนื่องมาจาก การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันสังคมยังไม่เพียงพอ มีสื่อการประชาสัมพันธ์เรื่องของการประกันสังคมน้อย ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ประกันตนอย่างทั่วถึงและกว้างขวาง

สมมติฐานที่ 3

ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการข่าวสารกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่3

อาจเป็นเพราะว่า ผู้ประกันตนมีความต้องการรับรู้ข่าวสารเรื่องการประกันสังคมเพื่อช่วยเหลือในยามเจ็บป่วย เช่นเข้ารับบริการทางการแพทย์ จึงมีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมอย่างมาก จากผลการวิจัยพบว่าผู้ประกันตนมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการเปิดรับข่าวสารในเรื่องการประกันสังคมต่ำ เมื่อ ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมไม่เพียงพอจะเกิดปัญหาตามมานั้นคือ การไม่ได้รับบริการทางการแพทย์อย่างเต็มที่ หรือเกิดความวิตกกังวลในการเข้ารับบริการ ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาร เรื่องการประกันสังคมจากสื่อจึง

เป็นผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารน้อย ดังแบบจำลองการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความพอใจของแคทซ์และคณะ(Katz and other, 1974) สภาพทางสังคมและจิตใจทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะได้รับข่าวสาร มีการคาดคะเน ความพอใจที่ได้รับจากสื่อ พฤติกรรมกาใช้สื่อ และความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อเป็นผลสืบเนื่องกัน

สมมติฐานที่ 4

ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารเรื่องกาประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารเรื่องกาประกันสังคมจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 4

โดยที่ผู้ประกันตนนั้นมีความต้องการข่าวสารเรื่องกาประกันสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการในการเข้ารับความช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วยและขาดแคลนรายได้ ความต้องการข่าวสารเรื่องกาประกันสังคมในระดับสูงจึงทำให้มีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารจากสื่อและแหล่งสารมากด้วย แต่ปรากฏว่ากาเปิดรับข่าวสารกลับมีระดับค่อนข้างต่ำ ไม่สัมพันธ์กับความคาดหวังทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกันตนเองยังขาดความเอาใจใส่ในข้อมูลข่าวสารและสื่อต่างๆ เพราะความเจ็บป่วยและความจำเป็นต้องพึ่งพาการประกันสังคมยังไม่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ยังอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์เรื่องกาประกันสังคมยังมีสื่อในการให้ข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ ยังไม่สามารถเข้าถึงผู้รับสารอย่างทั่วถึง สื่อไม่มีความน่าสนใจในการเปิดรับหรือมีการเผยแพร่ข่าวสารการประกันสังคมผ่านสื่อในช่วงเวลาที่ผู้ประกันตนกำลังปฏิบัติงาน ในลักษณะงานเป็นผลัด จึงทำให้กาเปิดรับข่าวสารเรื่องกาประกันสังคมอยู่ในระดับต่ำดังกล่าวซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของลีนา ลิมอภิชาติ(2537) ที่พบว่า ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ชนิดในมหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาและบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร

สมมติฐานที่ 5

ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่จะได้รับข่าวสาร เรื่องการประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 5

อาจเป็นเพราะผู้ ประกันตนมีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมและความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมอยู่ในระดับสูง แต่มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อ ประเภทต่างๆน้อย จึงได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคมไม่เพียงพอ

เมื่อผู้ประกันตนไปขอรับบริการทางการแพทย์หรือบริการอื่นๆของการประกันสังคมย่อม เกิดปัญหาในการขอรับบริการติดตามมา โดยเฉพาะในขณะที่เจ็บป่วยฉุกเฉินและขาดแคลนค่าใช้จ่าย แสดงให้เห็นว่า การได้รับข่าวสาร เรื่องการประกันสังคมจากสื่อไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการเพื่อลดความวิตกกังวล

ดังนั้นความพึงพอใจจากการได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม จึงเป็นผลสืบเนื่องจาก สาเหตุดังกล่าวดังที่แคทซ์และคณะ(Katz and other, 1973)ได้กล่าวถึงความต้องการในการใช้สื่อหรือ เหตุผลในการใช้สื่อตามมาตรฐานทางด้านจิตใจ และสังคมมนุษย์ (The social and psychological need) สำหรับการวิจัยนี้ ผู้ประกันตนมีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคม มากและต้องการให้ได้มาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความเชื่อถือความมั่นใจ ความมั่นคงและสถาน ภาพ เมื่อพิจารณาร่วมกับแบบจำลองการใช้สื่อเพื่อตอบสนองของความพอใจ

ดังนั้นสภาวะทางสังคมและจิตใจก่อให้เกิดความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคม อย่างมากจึงทำให้เกิดความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสาร จากสื่อมากด้วย เป็นผลให้มีการเปิดรับสื่อ แต่การ ปิดรับสื่อของผู้ประกันตนนั้นอยู่ ในระดับต่ำ จึงส่งผลถึงความพึงพอใจ ในการได้รับข่าวสารซึ่ง ผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับงานของ ลีนา ลิมอภิชาติ(2537) ที่พบว่าความคาดหวัง ในการเปิดรับข่าวสาร ของนักศึกษาและบุคลากร ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจที่ ได้รับข่าวสารและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เวเนอร์ (Wenner, 1986)ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความพึงพอใจที่ ได้รับ(Gratification Obtained) จากการชมรายการโทรทัศน์ พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการชม โทรทัศน์มีความ สัมพันธ์กับความคาดหวังในเรื่องเดียวกันและไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง

ในเรื่องต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของแกลโลเวย์และมิก(Galloway and Meek, 1981) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแบบจำลองเกี่ยวกับความคาดหวังประโยชน์จากสื่อมวลชน ของผู้รับสาร พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ชมโทรทัศน์เพราะมีความหวังว่าจะได้รับความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 6

การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6

โดยที่ผู้ประกันตนนั้นมีการเปิดรับข่าวสารด้านต่างๆของ การประกันสังคมจากสื่อ แล้วได้รับข้อมูลข่าวสารที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองใน การเข้ารับบริการจากการประกันสังคม แต่กระนั้นก็ตามการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อต่างๆของผู้ประกันตนก็สร้างความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารแก่ผู้ประกันตนได้ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านผู้ประกันตนซึ่งเป็นผู้รับสารเอง มีส่วนกำหนด ความสำเร็จของการสื่อสาร (ปรมะ สดเวทิน, 2533) โดยผู้รับสารเป็นผู้เลือกเปิดรับสารเอง ตามชั้น ตอนและ ขบวนการที่ แคลปเปอร์ (Joseph T. Klapper, 1960) กล่าวไว้ในกระบวนการเลือกรับสารว่า บุคคลจะเปิดรับสื่อตามความสนใจและความต้องการโดยที่สอดคล้องกับทัศนคติและเลือกจดจำ เนื้อหาที่ต้องการจะจดจำ และใช้ข่าวสารที่ได้จากการเปิดรับเพื่อตอบสนองความต้องการ ในการใช้บริการจากการประกันสังคม นั่นคือสภาวะทางสังคมมีแรงกดดัน ให้ต้องเข้ารับบริการช่วยเหลือ จากการประกันสังคม ซึ่งจะช่วยให้คลายความเดือดร้อนลงได้ ผู้ประกันตนจึงมีพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย(Alfred Schutz, 1972)ผู้ประกันตน สามารถคาดการณ์ผลจากพฤติกรรมคือได้รับข่าวสารและความพึงพอใจ ดังที่ แคทซ์และคณะ (Katz and other, 1974) ได้กล่าวไว้ในแบบจำลองของการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจว่า สภาวะทาง สังคมและจิตใจที่มีผลต่อความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การคาดคะเนเกี่ยวกับสื่อ และแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่ ความแตกต่างในการใช้สื่อและพฤติกรรมอื่นๆ ของแต่ละบุคคล ยังผลให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ

ข้อเสนอแนะทั่วไปจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถานประกอบการ สถานพยาบาลในการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารเรื่องการประกันสังคม ให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ประกันตน เพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจและความมั่นคง และมีการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมให้มากขึ้น อันจะเป็นการช่วยแก้ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานประกันสังคมของประเทศ ซึ่งปัญหาหลักสำคัญก็คือการไม่สามารถจัดการบริการทางการแพทย์ ให้แก่ผู้ประกันตนได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ เงินสมทบกองทุนประกันสังคมยังไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ภาวะมั่นคงทางสุขภาพอนามัยของผู้ประกันตนอย่างแท้จริง ผู้ประกันตนจำนวนมากยังไม่เคยใช้บริการจากระบบประกันสังคม หรือเมื่อไปใช้บริการจากสถานพยาบาลก็มักจะประสบ ปัญหาต่างๆ และเสียโอกาสในการรับสิทธิประโยชน์ต่างๆจากการประกันสังคมอย่าง ไม่ควรจะเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อกำลังประสบกับภาวะเจ็บป่วยและไม่มีรายได้เพียงพอ สำหรับจ่ายค่ารักษาพยาบาลซึ่งในปัจจุบันนับว่าสูงมาก

ปัญหาหลักดังที่กล่าวมานี้เกิดขึ้นเนื่องจากตัวผู้ประกันตนเองขาดความรู้ความเข้าใจ ในข่าวสารเรื่องการประกันสังคม ที่สืบเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอรวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง เช่นสถานพยาบาล หรือสถานประกอบการเอง ก็ยังไม่เข้าใจเรื่องของการประกันสังคมเท่าที่ควร

ฉะนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะวิธีการต่างๆที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดย

1. ด้านสำนักงานประกันสังคม

ควรมีการปรับปรุงและเร่งรัดการประชาสัมพันธ์ให้จริงจังและต่อเนื่องเพื่อให้ข่าวสารเรื่องการประกันสังคมเข้าถึงกลุ่มผู้ประกันตนให้มากที่สุดดังนี้

1.1 ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาข่าวสารเรื่องการประกันสังคมที่เผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ ในขณะนี้ให้สอดคล้องกับความต้องการข่าวสารของผู้ประกันตนผลการวิจัยพบว่าผู้ประกันตนมีความต้องการข่าวสารเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินมากที่สุด รองลงมาคือสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยทั่วไป จึงควรมีการเสนอเนื้อหาดังกล่าวให้มีรายละเอียดมากขึ้น

1.2 ควรมีการปรับปรุงสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของข่าวสารและการเข้าถึงกลุ่มผู้ประกันตนให้มากที่สุด

การเลือกใช้สื่อสำหรับเผยแพร่ความรู้เรื่องการประกันสังคมควรเป็นสื่อที่กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายได้กว้างจากผลการวิจัยพบว่าสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับมากที่สุดและสามารถสร้างความเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมได้มากที่สุดด้วยฉะนั้นสำนักงานประกันสังคมจึงควรมีการนำเสนอเนื้อหาข่าวสารทางสื่อโทรทัศน์ เพิ่มมากขึ้น และนำเสนอให้มีหลายรูปแบบ เช่น รายการโทรทัศน์ สปอตทางโทรทัศน์ สารคดี ที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมให้มากขึ้น

การเลือกใช้สื่อเพื่อสร้างความเข้าใจในข่าวสารเรื่องการประกันสังคม งานประชาสัมพันธ์ เพื่อการสร้างความเข้าใจในข่าวสารเรื่องการประกันสังคมนั้นควรจะเป็นสื่อบุคคลมากที่สุด เพราะจากการวิจัยพบว่าสื่อที่กลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 59.5 มีความคิดเห็นที่สามารถสร้างความเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมได้มากที่สุดคือสื่อบุคคล สำนักงานประกันสังคมจึงควรเร่งสร้างความเข้าใจในข่าวสารด้วยการพัฒนาสื่อบุคคลต่างๆ เพื่อการสร้างความเข้าใจแก่ผู้ประกันตนดังกล่าว

1.3 จัดให้มีกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมอยู่ในระดับต่ำ แม้ว่าจะมีความต้องการข่าวสารอยู่ในระดับสูงและผู้ประกันตนส่วนใหญ่นั้นเป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงงานงานอุตสาหกรรม มีการปฏิบัติงานเป็นผลัด หลังเลิกงานจะต้องพักผ่อนเพื่อการทำงานในผลัดต่อไป เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันจึงอยู่ในโรงงาน อาจทำให้ไม่ค่อยมีเวลาใน

การเปิดรับสื่ออื่นๆ ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า สำนักงานประกันสังคม ควรจัดให้มีกิจกรรมการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อบุคคลและสื่อมวลชนดังต่อไปนี้

- การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนไปยังชุมชนหรือสถานประกอบการให้มากขึ้น
- การจัดให้บริการทางการแพทย์และบริการประกันสังคมอื่นๆ เช่น การทำบัตรประกันสังคม การรับแจ้งร้องเรียนต่างๆ ณ สถานประกอบการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ต่างๆ มีโอกาสพบปะ ตอบข้อปัญหาต่างๆ ของผู้ประกันตนได้อย่างใกล้ชิด
- การจัดนิทรรศการ ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมร่วมกับนิทรรศการที่สถานประกอบการกำหนดให้มีเพื่อจะได้รับความร่วมมือสถานเจ้าของสถานประกอบการและผู้ประกันตนจะมีความสนใจเป็นพิเศษ เช่น จัดร่วมกับงานรณรงค์ความปลอดภัยในการทำงาน การรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดหรือโรคเอดส์
- การออกตรวจเยี่ยมผู้ประกันตนที่เจ็บป่วยรับการการรักษาในสถานพยาบาล เพื่อรับทราบปัญหาและสร้างความเข้าใจอันดีและช่วยเหลือในเรื่องความไม่ชัดเจนในการให้ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ แก่ผู้ประกันตน
- การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้เรื่องการประกันสังคมแก่ผู้ประกันตน นายจ้างและเจ้าหน้าที่ต่างๆ

ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัทมากที่สุด ฉะนั้นสำนักงานประกันสังคมจึงควรให้ความสำคัญในการให้ความรู้เรื่องการประกันสังคมแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของบริษัท ที่จะช่วยงานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี ทั้งยังเป็นบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดการประสานงานด้านประกัน สังคมระหว่างนายจ้าง ลูกจ้างและสำนักงานประกันสังคมอีกด้วย

2. ด้านสถานประกอบการ

สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปปรับปรุงการให้ความรู้เรื่องการประกันสังคมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างและนายจ้างได้เป็นอย่างดี ซึ่งฝ่ายบุคคลมีหน้าที่โดยตรงในการจัดการประสานงานด้านการประกันสังคม จึงควรจัดกิจกรรมหรือการเสริมสร้างความเข้าใจข่าวสารดังนี้

2.1 การจัดสัมมนาหรือนิทรรศการเกี่ยวกับการประกันสังคมภายในบริษัท

2.2 สอดแทรกความรู้เรื่องการประกันสังคมแก่พนักงานใหม่ในการปฐมนิเทศ พนักงานที่เพิ่งเริ่มเข้าปฏิบัติงาน(Orientation)เพราะพนักงานใหม่จะให้ความสนใจในข่าวสารในโอกาสนั้นเป็นพิเศษ

2.3 จัดทำเอกสารเผยแพร่ หนังสือเวียนภายใน เพื่อให้ผู้ประกันตนได้ทราบสิทธิ ประโยชน์ด้านต่างๆมากขึ้น

3. ด้านสถานพยาบาล

ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการทางการแพทย์เพื่อให้การบริการแก่ผู้ประกันตนได้อย่างทั่วถึงดังนี้

3.1 ควรจัดให้มีการบริการสอบถามข้อมูลในการใช้สิทธิประโยชน์ด้านต่างๆอันจะช่วยสร้างความเข้าใจอันดีแก่ผู้ประกันตนและช่วยลดความขัดแย้งในการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆของผู้ประกันตนด้วย โดยเฉพาะสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉินและการเจ็บป่วยทั่วไปซึ่งพบจากการวิจัยว่าผู้ประกันตนมีความต้องการรับรู้มากที่สุด นั้นแสดงว่ามีปัญหาในการให้บริการตามสิทธิประโยชน์ในเรื่องนี้ สถานบริการจึงควรนำไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลดีต่อกิจการของสถานพยาบาลเอง

3.2 ควรจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ที่ผู้มารับบริการสามารถรับรู้ได้ง่าย เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ วิดีโอ ซึ่งเป็นสื่อที่เหมาะสมในการให้ความรู้เรื่องการประกันสังคมในช่วงการรอรับบริการและมีสมาธิในช่วงสั้นๆ

3.3 ควรจัดให้มีกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมร่วมกับการให้บริการทางการแพทย์เช่นการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ หรือจัดโปรแกรมสุขภาพพิเศษในสถานพยาบาล

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความต้องการข่าวสาร ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสาร และความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมเป็นภาพรวมจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไม่ได้ศึกษาเจาะเจาะลึกลงไปในแต่ละสื่อ จึงควรมีการศึกษารายละเอียดของ ความต้องการข่าวสาร ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสาร และความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมที่มีในแต่ละสื่อเช่นหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ไปสเตอร์ หรือเจ้าหน้าที่ต่างๆที่ทำหน้าที่เป็นสื่อบุคคลในการถ่ายทอดข่าวสาร เพราะสื่อในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเรื่องการประกันสังคมนั้นมีคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละสื่อมีความสามารถในการถ่ายทอดสารแตกต่างกันไป
2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรต่างๆเกี่ยวกับผู้รับสาร ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์เรื่องการประกันสังคม จึงควรมีการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ให้ข่าวสารหรือผู้ส่งสารว่ามีแนวคิดหรือวิธีการ รูปแบบปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมอย่างไร
3. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะความต้องการข่าวสาร ความหวังว่าจะได้รับข่าวสาร การเปิดรับข่าวสาร และความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการเท่านั้น จึงมีควรศึกษาในพื้นที่อื่นที่มีผู้ประกันตนปฏิบัติงานอยู่เพราะผู้ประกันตนที่อยู่ในพื้นที่ต่างกัน่าจะมิลักษณะเชิงพฤติกรรมต่างๆดังกล่าวแตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย