

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแผนการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม ความรู้ และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแผนการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม โดยศึกษาจากแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์ สำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2538 - 2539) และแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2540 - 2544)
2. เพื่อศึกษาวิธีการวางแผนปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนและปัญหาอุปสรรคในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ในสำนักงานประกันสังคม
3. เพื่อเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมระหว่างกลุ่มที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร กับความรู้เรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการประกันสังคม กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัย มีวิธีการวิจัยเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ศึกษาจากเอกสารของสำนักงานในเรื่องของแผนแม่บท ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้มีส่วนในการกำหนดแผนแม่บทรวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ประกันตนที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการขนาดเล็กที่มีขนาดตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 50 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 442 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไป

ของกลุ่มตัวอย่าง มีการหาค่า t-test และ One-Way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ผลสมมติฐานที่ 1 และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ผลสมมติฐานที่ 2 - 4 โดยใช้โปรแกรม SPSS pc⁺

ส่วนที่ 1 สรุปแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2538 - 2539) และฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2540 - 2544)

ลักษณะของแผนแม่บท และหลักเกณฑ์ในการจัดทำแผน

แผนแม่บทฉบับที่ 1 และแผนแม่บทฉบับที่ 2 ของ สำนักงานประกันสังคม เริ่มดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2538 และปรับแผนแม่บทฉบับที่ 2 ให้สอดคล้องกับหลัก 3 แผน คือ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 แผนกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และแผนประกันสังคม เพื่อกำหนดกรอบการพัฒนาไปในทางเดียวกัน ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการกำหนดแผนการดำเนินการประชาสัมพันธ์ คือ ในส่วนคณะอนุกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหลายฝ่าย ทั้งฝ่ายรัฐบาล นักวิชาการ นายจ้าง ลูกจ้าง สื่อมวลชน และศูนย์สารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการประจำและลูกจ้างชั่วคราว เพื่อให้กระจายข้อมูลไปยังผู้ประกันตน และลูกจ้างได้อย่างทั่วถึง

แผนแม่บทฉบับที่ 1 เป็นแผนระยะปานกลาง มีการระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีการระบุระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นขั้นตอน และระบุหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนอย่างชัดเจน สำหรับแผนแม่บทฉบับที่ 2 เป็นแผนระยะยาว มีกำหนดเวลา 5 ปี โดยมีลักษณะเป็นแผนต่อเนื่องจากแผนแม่บทฉบับที่ 1 มีการกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจนเช่นกัน

ในการกำหนดแผนจะใช้กลยุทธ์การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในช่วงที่ผ่านมาเป็นตัวกำหนด รวมทั้งข้อเสนอแนะ ความต้องการของผู้ประกันตนที่ร้องเรียนเข้ามา โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่และศูนย์บริการข้อมูล 1506

ในการจัดทำแผนแม่บทฉบับที่ 2 นั้นมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากแผนแม่บทฉบับที่ 1 เล็กน้อย จากแต่เดิมมีการดำเนินการในแผนแม่บทฉบับที่ 1 ในลักษณะตั้งรับ (Reactive) เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นพอแผนแม่บทฉบับที่ 2 มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์โดยการดำเนินการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นโดยใช้วิธีคาดการณ์และป้องกัน (Proactive) รวมทั้งคลี่คลายปัญหาเฉพาะหน้าทำให้สามารถลดปัญหาไปได้มาก

นอกจากนี้แผนแม่บทฉบับที่ 2 ยังเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในเรื่องของ การให้ความสำคัญกับการวิจัย เรื่องการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น แต่ในปัจจุบันยังไม่มีมีการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม เนื่องจากมีปัญหาเรื่องงบประมาณในปีที่ผ่านมา

วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อการประกันสังคมให้เกิดขึ้นในกลุ่มเป้าหมายหลัก และกลุ่มเป้าหมายรอง และเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคมที่ว่า “มุ่งสร้างศรัทธาในงานประกันสังคมให้เกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย จนได้รับการยอมรับให้เป็นหลักประกันความมั่นคงของชีวิต ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ พร้อมทั้งเสริมสร้างกองทุนให้มีเสถียรภาพต่อไป”

กลุ่มเป้าหมาย

มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองโดยขึ้นอยู่กับการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ในแผนแม่บทฉบับที่ 2 มีการเพิ่มกลุ่มเป้าหมายหลัก ในส่วนของบริษัทประกันภัยกรรมการประกันภัย และกรมการแพทย์ เนื่องจากมีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ยังดำเนินการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายรองเพิ่มเติมเข้าไปด้วย เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมกลุ่มเป้าหมายรองที่จะกลายเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในอนาคต

สื่อที่ใช้

สำนักงานประกันสังคม มีการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ในหลายลักษณะ อาจสรุปได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. สื่อมวลชน ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ โดยมีทั้งลักษณะที่สำนักงานประกันสังคมจ้างให้ออกอากาศในช่วงเวลา Prime Time เช่น ต้องการให้ผู้ประกันตนรู้ถึงการเลือกโรงพยาบาลด้วยตัวเองภายในระยะเวลาที่กำหนด

ส่วนในอีกลักษณะ คือ การแจกข่าวซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่าย ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบรรณาธิการข่าวว่าสมควรนำเสนอรายการหรือไม่

หรือในอีกลักษณะหนึ่งคือ การให้สัมภาษณ์ของผู้ที่มีอำนาจเกี่ยวข้องโดยตรง เช่น การดำเนินการก่อตั้งสำนักงานประกันสังคมครบ 7 ปี เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2540 ที่ผ่านมาเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นที่รู้จักของผู้ประกันตน

2. สื่อเฉพาะกิจ ประกอบด้วย รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ คอลัมน์ประจำในหนังสือพิมพ์ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ศูนย์บริการข้อมูล 1506 ระบบตอบรับอัตโนมัติ โสตทัศนอุปกรณ์ เช่น เทป สไลด์ วิดีทัศน์ การฝึกอบรม/สัมมนาผู้เกี่ยวข้อง การเชิญผู้เกี่ยวข้องเข้าเยี่ยมชมสำนักงานประกันสังคม สื่อ Internet รวมทั้งสื่อทางด้านสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสารแผ่นพับ วารสาร และโปสเตอร์

ศูนย์สารนิเทศ เป็นผู้รับผิดชอบในการผลิตสื่อต่าง ๆ และรับผิดชอบงานด้านแผนการโครงการต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์

ในส่วนของคุณระอนุกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์จะขอความร่วมมือจากสำนักงานเขตประชาสัมพันธ์ 8 เขตทั่วประเทศ และภาคเอกชนในการดำเนินการ

ทั้งศูนย์สารนิเทศและคุณระอนุกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาและดำเนินการเรื่องขออนุมัติงบประมาณต่อไป โดยแผนการจากทั้งสองส่วนนี้ต้องสอดคล้องกัน

สื่อวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม และจดหมายข่าวประกันสังคม มีระยะเวลาในการนำเสนอแน่นอน ส่วนเอกสารแผ่นพับ โปสเตอร์ นั้น มีแต่กำหนดระยะเวลาคร่าว ๆ ว่าทุก 3 - 6 เดือน จะต้องมีการพิมพ์เอกสารเพิ่มเพื่อแจกแก่ผู้ประกันตน หรือสถานประกอบการรายใหม่ต่อไป ในบางครั้งจะเป็นวาระพิเศษ จัดทำขึ้นเมื่อเกิดปัญหาร้องเรียนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเข้ามามาก

3. สื่อบุคคล

3.1 ฝ่ายบุคคลนายจ้าง เนื่องจากข้อจำกัดในส่วนของคุณลากร การเผยแพร่ความรู้โดยผ่านฝ่ายบุคคลนายจ้าง จะช่วยให้ผู้ประกันตนสอบถามถามข่าวสารอื่น ๆ ได้จากสถานประกอบการโดยตรง ซึ่งช่วยแบ่งเบาภาระของสำนักงานประกันสังคมไปได้มาก

3.2 เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม จะได้รับการอบรมจากสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้มีความรู้เรื่องการประกันสังคมที่ถูกต้องแน่นอน ในเรื่องกรณีที่ถูกกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งมีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ในด้านต่างๆ

3.3 เจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล ได้รับการฝึกอบรมจากสำนักงานประกันสังคมเช่นเดียวกันเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการทางการแพทย์

งบประมาณของสำนักงานประกันสังคม

ได้รับการสนับสนุนจาก งบประมาณของทางราชการ และงบบริหารกองทุนประกันสังคม โดยสามารถนำงบประมาณในส่วนนี้มาใช้เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของงบบริหารกองทุนประกันสังคม

มาตรการและแนวทางในการดำเนินงาน

1. ศูนย์สารนิเทศ นำเป้าหมายที่กำหนดในแผนแม่บทไปจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีจึงจัดทำเป็นแผนงานโครงการและงบประมาณ แล้วนำเสนอขอความเห็นชอบจากคุณระอนุกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์

2. เมื่อคณะอนุกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์ เห็นชอบเบื้องต้นแล้วจึงเสนอต่อคณะกรรมการประกันสังคมเพื่อขออนุมัติในขั้นสุดท้าย

การประเมินผล

แผนแม่บทกำหนดให้ศูนย์สารนิเทศทำการศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการและงบประมาณ นอกจากนี้ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกสิ้นปี และเมื่อครบกำหนดเวลาที่กำหนดในแผนแม่บทโดยจัดทำรายงานเสนอคณะอนุกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อพิจารณาทุกไตรมาส และเสนอต่อคณะกรรมการประกันสังคมต่อไป

ลักษณะแผนแม่บทที่มีข้อดี

เป็นแผนแม่บทที่จัดทำขึ้นโดยศึกษาปัญหาการดำเนินงานที่ผ่านมาจึงทำให้แผนแม่บทมีลักษณะที่สามารถนำไปปฏิบัติตามแผนได้ โดยรวบรวมแนวความคิด ประสบการณ์จากหลาย ๆ ฝ่ายที่มีความชำนาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายหาข้อสรุปที่เหมาะสมกับทุกฝ่ายโดยนำวิธีการคาดการณ์ว่าปัญหาจะเกิดแล้ววางแผนป้องกันหรือควบคุมสถานการณ์ที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแผนแม่บทที่เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

กลุ่มเป้าหมายที่กำหนดในแผนแม่บทโดยแบ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักและกลุ่มเป้าหมายรอง เป็นการจัดลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของปัญหาช่วยให้การดำเนินงานตามแผนเป็นไปอย่างชัดเจน

สื่อที่เลือกใช้ในการประชาสัมพันธ์มีการเลือกสื่อหลายประเภท โดยพิจารณาเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การร่วมมือกับหน่วยงานราชการทั้งในส่วนของสำนักงานประกันสังคมเอง และในส่วนของกรมประชาสัมพันธ์ที่จัดรายการให้โดยไม่คิดมูลค่าหรือขอให้อุปกรณ์สื่อสารในการเผยแพร่ความรู้เรื่องความรู้เรื่องการประกันสังคมได้อย่างแพร่หลาย ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานการประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายครอบคลุมพื้นที่และลดค่าใช้จ่ายของสำนักงานประกันสังคม

ลักษณะที่เป็นข้อจำกัดของแผนแม่บทประชาสัมพันธ์ สำนักงานประกันสังคม

เนื่องจากการศึกษาในเรื่องการประกันสังคมเป็นเรื่องที่ใหม่สำหรับคนไทยและการนำเสนอเนื้อหาเพื่อการประชาสัมพันธ์ยังเสนอเนื้อหาที่เป็นข้อความทางกฎหมายที่ยากแก่การเข้าใจ โดยเฉพาะผู้ประกันตนที่มีความแตกต่างกันในลักษณะประชากรทั้งในด้านอายุ เพศ ภูมิภาค การ

ศึกษา รายได้ อาชีพ ที่ส่งผลต่อการทำความเข้าใจในเนื้อหาข่าวสาร นอกจากนี้รายละเอียดของเนื้อหาที่มีรายละเอียดปลีกย่อยตามแต่สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับในแต่ละประเภท การนำเสนอการประชาสัมพันธ์ มีการนำเสนอเป็นประเด็น ๆ ไป เนื้อหาไม่มีความต่อเนื่อง รวมทั้งการเพิ่มสิทธิประโยชน์จำเป็นต้องทำประชาสัมพันธ์ออกมาแก้ไขข้อความเดิม ซึ่งผู้ประกันตนที่ไม่ได้ติดตามข่าวสารจะเกิดความสับสนในเนื้อหาได้

ข้อจำกัดอีกประการหนึ่ง คือ บุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินการประชาสัมพันธ์มีภารกิจในความรับผิดชอบหลาย ๆ ด้าน เนื่องจากกำลังคนมีจำนวนจำกัด การจ้างลูกจ้างชั่วคราวเข้ามาเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า แต่เมื่อพิจารณาจากปริมาณงานที่ต้องทำการประชาสัมพันธ์แล้ว ปัญหาบุคลากรเป็นปัญหาหลักที่จำเป็นต้องแก้ไข

ส่วนที่ 2 สรุปการสัมภาษณ์เจาะลึก

ลักษณะของแผนแม่บท และหลักเกณฑ์ในการจัดทำแผน

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านเห็นด้วยกับการกำหนดแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์ทั้ง 2 ฉบับว่ามีรายละเอียดเหมาะสม โดยมีการจัดทำสอดคล้องกับเนื้อหาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และแผนประกันสังคม

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในกลุ่มเป้าหมายหลัก และกลุ่มเป้าหมายรอง รวมทั้งเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกันสังคม และเป้าหมายสูงสุดให้เป็นที่ยอมรับของลูกจ้างและผู้ประกันตนทั่วไป

ในการจัดทำแผนแม่บทผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เช่น ฝ่ายรัฐบาล นักวิชาการ ตัวแทนจากนายจ้าง ตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง มีส่วนในการกำหนดแผนแม่บทโดยผ่านการประชุมจนกระทั่งมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือรับฟังความคิดเห็นผ่านสื่อประชาสัมพันธ์หรือผ่านการอุทธรณ์เรื่องที่แจ้งมายังสำนักงานประกันสังคม

สำหรับในเรื่องของการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ นั้น ยังไม่มีการสรุปชัดเจน เนื่องจากหน่วยงานราชการมักประสบปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอและปัญหางานล้นมือ

กลุ่มเป้าหมาย

มีการกำหนดชัดเจนกับกลุ่มเป้าหมายหลัก และกลุ่มเป้าหมายรองตามลำดับความเร่งด่วนของปัญหา แต่อย่างไรก็ดีผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านเห็นว่า ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ควรมุ่งเน้นไปที่ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครให้มากกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากในกรุงเทพมหานคร

ยังมีสถานประกอบการขนาดเล็กอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่มีความรู้เรื่องการประกันสังคมอย่างดีพอ และจำนวนผู้ประกอบการขนาดกลางจัดกระจายกันอยู่ตามสถานประกอบการเป็นจำนวนมากกว่าผู้ประกอบการในเขตอื่น ๆ

สื่อประชาสัมพันธ์ที่ใช้

1. สื่อมวลชน

สื่อโทรทัศน์ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า เป็นสื่อที่มีคุณสมบัติทั้งภาพและเสียงซึ่งมีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็วและในขอบเขตกว้างขวาง แต่เนื่องจากต้องใช้งบประมาณในการเผยแพร่สูงจึงใช้เมื่อต้องการเผยแพร่ข่าวที่จำเป็น

สื่อวิทยุ มีการเช่าเวลาในสถานีวิทยุ จส.100, Music Box และ Radio No Problem ซึ่งเป็นสถานีที่คาดว่าจะมีผู้ประกันตนรับฟังมากกว่าสถานีอื่น เนื่องจากมีผู้จัดรายการที่มีการนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจ รูปแบบการนำเสนอแปลกใหม่ ไม่เป็นรูปแบบทางการเหมือนรายการของทางราชการ

หนังสือพิมพ์ มีการแจกข่าวกับหนังสือพิมพ์ฉบับต่าง ๆ และยังเขียนลงคอลัมน์ประจำในหนังสือพิมพ์ข่าวสด โดยไม่เสียมูลค่าใด ๆ ทั้งสิ้น

2. สื่อเฉพาะกิจ

มีการผลิตสื่อในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น เทปวิทยุ วิดีทัศน์ การจัดโครงการฝึกอบรมทุกเดือน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ไปถึงสถานประกอบการ แต่จากการสัมภาษณ์พบว่า ยังไม่มีการแพร่หลายไปในสถานประกอบการขนาดเล็กมากนัก ส่วนใหญ่จะอำนวยความสะดวกกับสถานประกอบการที่มีขนาดลูกจ้าง 100 คนขึ้นไป แต่อย่างไรก็ดีถ้าสถานประกอบการขนาดเล็กสนใจ ต้องการให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมเข้าไปในสถานประกอบการของตน สามารถทำเรื่องร้องขอเข้ามาได้ โดยทางสำนักงานประกันสังคมจะไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

นอกจากนี้มีการจัดส่งวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม โปสเตอร์ เอกสารแผ่นพับไปยังสถานประกอบการที่เป็นสมาชิก พร้อมทั้งรายชื่อโรงพยาบาลหลัก และโรงพยาบาลในเครือข่ายเพื่อให้ฝ่ายบุคคลนายจ้าง สามารถให้รายละเอียดแทนสำนักงานประกันสังคมในการที่ผู้ประกันตนสามารถเลือกโรงพยาบาลได้เอง และจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณของสำนักงานประกันสังคมทำให้ไม่สามารถจัดส่งรายชื่อโรงพยาบาลให้กับผู้ประกันตนทุกคนได้ จึงใช้วิธีผ่านข้อมูลไปทางฝ่ายบุคคลนายจ้างแทน

3. สื่อบุคคล

สำนักงานประกันสังคมมีเป้าหมายที่จะใช้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเข้ามา มีบทบาทในการช่วยทำการประชาสัมพันธ์ให้กับสำนักงานประกันสังคม โดยมีความสัมพันธ์กับกลุ่ม นายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่ประกันสังคม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล สื่อมวลชน องค์กรภาคเอกชนโดยผ่านสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ในส่วนของสำนักงานประกันสังคมเองยังได้จัดอบรม

1. เจ้าหน้าที่ในส่วนของศูนย์สารนิเทศ เพื่อให้ข้อมูลทางศูนย์บริการข้อมูล 1506 แก่ผู้ประกันตนได้ถูกต้องชัดเจน รวมทั้งยังจัดบริการระบบตอบรับอัตโนมัติที่บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

2. นายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน โดยจัดโครงการฝึกอบรมทุกเดือนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

3. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ให้มีความรู้เรื่องการประกันสังคมเพื่อให้บริการแก่ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนได้อย่างถูกต้อง

4. ให้ทุนแก่สภาองค์กรลูกจ้างในการจัดโครงการฝึกอบรมแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน รวมทั้งจัดส่งวิทยากรจากสำนักงานประชาสัมพันธ์ไปบรรยายตามสถานที่ต่าง ๆ

นอกจากนี้ในวันแรงงานแห่งชาติมีการจัดนิทรรศการ และเผยแพร่ข่าวสารแก่ผู้ประกันตนโดยตรงอีกด้วย

กลยุทธ์ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์

1. ใช้สื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์การประกันสังคมให้กว้างขวาง

2. ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Proactive) โดยคาดการณ์ว่าปัญหาจะเกิดขึ้นแล้วทำการป้องกัน

3. ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้ง ทุกสื่อจะเน้นไปในเรื่องเดียวกัน เนื้อหาเดียวกัน เพื่อเป็นการซ้ำให้ผู้ประกันตนจดจำในเนื้อหาข่าวสาร

4. ให้ความสำคัญกับผู้รับสารให้มากขึ้น โดยการนำสื่อสาร 2 ทาง มาใช้ในการประชาสัมพันธ์

5. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ในลักษณะ 2 ขั้นตอน (Two step flow of information) โดยสำนักงานประกันสังคมส่งข้อมูลผ่านฝ่ายบุคคลนายจ้าง ไปยังผู้ประกันตน

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

ปัญหาที่เด่นชัดที่สุด คือ ปัญหาบุคลากรในหน่วยงานศูนย์สารนิเทศ ซึ่งมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในด้านสิ่งพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ รวมทั้งการดูแลด้านการดูแลช่าง ประสานงานกับสื่อมวลชน สุรการและรับผิดชอบงานด้านแผนงาน โครงการต่าง ๆ รวมทั้งดูแลศูนย์บริการข้อมูล 1506 มีจำนวนเพียง 54 คน (ทั้งข้าราชการประจำและลูกจ้างชั่วคราว) ต่อการทำสื่อที่ผลิตออกไปทั่วประเทศจึงเป็นงานที่หนักมากสำหรับเจ้าหน้าที่ในภาระที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่

นอกจากนี้ปัญหาในด้านงบประมาณอีกปัญหาหนึ่งที่มีผลกระทบ เนื่องจากการทำประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานค่อนข้างสูงและกระทำอย่างต่อเนื่อง การถูกตัดงบประมาณทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงผู้ประกันตนลดน้อยลง

ในเรื่องการติดตามประเมินผลพบว่า ไม่มีการศึกษาเพื่อประเมินผลการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมอย่างจริงจัง เป็นเพียงรูปแบบการประเมินจากรายการวิทยุ หน่วยงานประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ หรือการร้องเรียน การอุทธรณ์ผ่านสำนักงานประกันสังคม

จากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว เนื้อหาและรายละเอียดของกฎหมายประกันสังคมยังมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขตลอดเวลา ซึ่งยากแก่การทำประชาสัมพันธ์ ในกรณีนี้ที่ผู้ประกันตนต้องการข่าวสารที่แน่นอน แต่ยังไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนได้ เช่นในเรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านสงเคราะห์บุตรและชราภาพในปี พ.ศ. 2541 ซึ่งทางสำนักงานประกันสังคมยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจนในเรื่องนี้

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิจัยเชิงสำรวจ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรของผู้ประกันตน

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพทางครอบครัวเป็นโสด ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา โดยมีตำแหน่งงานเป็นคนงานทั่วไป มีรายได้ 4,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป รวมทั้งมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 1 - 3 ปี

ส่วนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล

2.1 ในการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างสนใจเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ สื่อหนังสือพิมพ์ และวิทยุ ตามลำดับ

2.2 ในการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารจากสเปดโฆษณาทางโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ และสเปดโฆษณาทางวิทยุ ตามลำดับ ปริมาณการเปิดรับอยู่ในระดับต่ำ

2.3 ในการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม จากสื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารจากเอกสารแผ่นพับมากที่สุด รองลงมาคือ วารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม และโปสเตอร์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จุดหมายข่าวอยู่ในลำดับที่สาม ปริมาณการเปิดรับของสื่อดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำมาก

2.4 ในการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารจากฝ่ายบุคคลนายจ้างมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ปริมาณการเปิดรับอยู่ในระดับต่ำ ส่วนสื่อบุคคลอื่น ๆ ปริมาณการเปิดรับอยู่ในระดับต่ำมาก

2.5 กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสเปดโฆษณาทางโทรทัศน์มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สเปดโฆษณาทางวิทยุ หนังสือพิมพ์ และโปสเตอร์ ตามลำดับ

2.6 ในการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม จากสื่อมวลชนพบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ ปริมาณการเปิดรับของสื่อทั้งสองประเภทอยู่ในระดับปานกลาง วิทยุเป็นสื่อที่เปิดรับน้อยที่สุด ปริมาณการเปิดรับอยู่ในระดับต่ำ

2.7 ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม ในส่วนของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารจากสื่อทุกประเภทดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 ความรู้

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความรู้เรื่องประเภทของสิทธิประโยชน์ในการขอรับบริการของการแพทย์ได้ถูกต้องมากที่สุด รองลงมาคือ มีความรู้เรื่องช่องทาง

ในการติดต่อสื่อสาร ส่วนความรู้ในเรื่องกำหนดระยะเวลาในการยื่นคำร้องและขอรับประโยชน์ทดแทนนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 การนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

กลุ่มตัวอย่างนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง

2. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกันตนที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารความรู้ และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกัน

2.1 ผู้ประกันตนที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน

เพศ

สื่อมวลชน : ผู้ประกันตนทั้งเพศชายและเพศหญิง เปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนทั้งเพศชายและเพศหญิง เปิดรับข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคมทุกชนิด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์จากสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนเพศหญิง เปิดรับข่าวสารจากจดหมายข่าวประกันสังคมมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 แต่เปิดรับเอกสารแผ่นพับ วารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม และโปสเตอร์ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อบุคคล : ผู้ประกันตนเพศหญิง เปิดรับข่าวสารจากฝ่ายบุคคลนายจ้าง มากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 แต่เปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน เจ้าหน้าที่ประกันสังคม เจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

อายุ

สื่อมวลชน : ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เปิดรับข่าวสารจากศูนย์บริการข้อมูล 1506 และสποดโฆษณาทางโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ ของสำนักงานประกันสังคมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์จากสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์จากสำนักงานประกันสังคม ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อบุคคล : ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากฝ่ายบุคคลนายจ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน เจ้าหน้าที่ประกันสังคม และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สถานภาพทางครอบครัว

สื่อมวลชน : ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพทางครอบครัวแตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพทางครอบครัวแตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และระบบตอบรับอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เปิดรับวีดิทัศน์ของสำนักงานประกันสังคม และโครงการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับจากสποดโฆษณาทางวิทยุ สποดโฆษณาทางโทรทัศน์ เสียงตามสาย ศูนย์บริการข้อมูล 1506 ข่าวจากหนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์ของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพทางครอบครัวแตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะสิ่งพิมพ์ของสำนักงานประกันสังคม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อบุคคล : ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพทางครอบครัวแตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากเพื่อนบ้านและเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ฝ่ายบุคคลนายจ้าง เจ้าหน้าที่ประกันสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

การศึกษา

สื่อมวลชน : ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากวิทยุ และหนังสือพิมพ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากสื่อดิจิทัลทางวิทยุ และโทรทัศน์ วิดีทัศน์ของสำนักงาน และข่าวจากหนังสือพิมพ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เปิดรับข่าวสารจากหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เสียงตามสาย ระบบตอบรับอัตโนมัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากศูนย์บริการข้อมูล 1506 และอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อเฉพาะกิจด้านสิ่งพิมพ์สำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาต่างกัน เปิดรับข่าวสารเอกสารแผ่นพับและโปสเตอร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม จดหมายข่าวประกันสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อบุคคล : ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว ฝ่ายบุคคลนายจ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ประกันสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนบ้าน ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ตำแหน่งงาน

สื่อมวลชน : ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานต่างกัน เปิดรับข่าวสารสποดโฆษณาทางวิทยุ สποดโฆษณาทางโทรทัศน์ ข่าวจากหนังสือพิมพ์ แดกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เปิดรับข่าวสารจากหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เสี่ยงตามสาย วิทยุทัศน์ของสำนักงาน แดกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากศูนย์บริการข้อมูล 1506 ระบบตอบรับอัตโนมัติ โครงการฝึกอบรม และอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์ของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากเอกสารแผ่นพับ แดกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เปิดรับข่าวสารจากโปสเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม จดหมายข่าวประกันสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อบุคคล : ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากฝ่ายบุคคล/ นายจ้าง เจ้าหน้าที่ประกันสังคม และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล แดกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน แดกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 แต่เปิดรับข่าวสารจากเพื่อนบ้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

รายได้

สื่อมวลชน : ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากวิทยุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แดกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากสποดโฆษณาทางโทรทัศน์ และข่าวจากหนังสือพิมพ์ แดกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เปิดรับข่าวสารจากระบบตอบรับอัตโนมัติ แดกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับสื่อสποดโฆษณาทางวิทยุ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เสี่ยงตามสาย วิทยุทัศน์ของสำนักงานประกันสังคม

ศูนย์บริการข้อมูล 1506 โครงการฝึกอบรม และอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์ของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากเอกสารแผ่นพับ วารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เปิดรับข่าวสารจากโปสเตอร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนจดหมายข่าวประกันสังคมเปิดรับไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อบุคคล : ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ฝ่ายบุคคล/นายจ้าง เจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนบ้านไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ระยะเวลาการทำงาน

สื่อมวลชน : ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากวิทยุ และหนังสือพิมพ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากสำนักงานประกันสังคม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์ของสำนักงานประกันสังคม : ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับจากเอกสารแผ่นพับ จดหมายข่าวประกันสังคม และโปสเตอร์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สื่อบุคคล : ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน เปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ประกันสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเปิดรับข่าวสารจากฝ่ายบุคคล/นายจ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็น

ไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อนบ้าน และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

1.2 ผู้ประกันตนที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน มีความรู้แตกต่างกัน

เพศ

ผู้ประกันตนเพศหญิงมีความรู้มากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

อายุ

ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สถานภาพครอบครัว

ผู้ประกันที่มีสถานภาพครอบครัวแตกต่างกัน มีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ระดับการศึกษา

ผู้ประกันที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ตำแหน่งงาน

ผู้ประกันที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

รายได้

ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ระยะเวลาการทำงาน

ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

1.3 ผู้ประกันตนที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกัน

เพศ

ผู้ประกันตนเพศหญิงและเพศชาย มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

อายุ

ผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สถานภาพครอบครัว

ผู้ประกันที่มีสถานภาพครอบครัวแตกต่างกัน ใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ระดับการศึกษา

ผู้ประกันที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ตำแหน่งงาน

ผู้ประกันที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

รายได้

ผู้ประกันคนที่มีรายได้แตกต่างกัน ใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ระยะเวลาการทำงาน

ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ใช้ประโยชน์จากข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับความรู้

สื่อมวลชน : การเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้เรื่องการประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ส่วนการเปิดรับข่าวสารทางวิทยุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม : การเปิดรับข่าวสารจาก สปอตโฆษณาทางโทรทัศน์ และหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ เรื่องการประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ส่วนสื่ออื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

สื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์ของสำนักงานประกันสังคม : การเปิดรับข่าวสาร จากวารสารสารสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การเปิดรับข่าวสารจากแผ่นพับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากจดหมายข่าวประกัน สังคม และโปสเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตาม สมมติฐานข้อที่ 2

สื่อบุคคล : การเปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ส่วน การเปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ฝ่ายบุคคลนายจ้าง เพื่อนบ้าน เจ้าหน้าที่ประกันสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตาม สมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับ การใช้ประโยชน์จากข่าวสาร

สื่อมวลชน : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่ เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจของสำนักงานประกันสังคม : การเปิดรับข่าวสารจาก สปอตโฆษณาทางโทรทัศน์ เสียงตามสาย วิทยุทัศน์ของสำนักงานประกันสังคม มีความสัมพันธ์เชิง บวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การเปิดรับข่าวสาร จากศูนย์บริการข้อมูล 1506 ข่าวจากหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จาก ข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การเปิดรับข่าวสารจากระบบตอบรับอัตโนมัติ โครงการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากหน่วยประจำ

สัมพันธ์เคลื่อนที่ และอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

สื่อเฉพาะกิจทางด้านสิ่งพิมพ์ของสำนักงานประกันสังคม : การเปิดรับข่าวสารจากแผ่นพับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การเปิดรับข่าวสารจากวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากจดหมายข่าวประกันสังคม และโปสเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

สื่อบุคคล : การเปิดรับข่าวสารจากฝ่ายบุคคลนายจ้าง เจ้าหน้าที่ประกันสังคม และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การเปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความรู้เรื่องการประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความรู้เรื่องการประกันสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4

อภิปรายผล

งานวิจัยสามารถอธิบายผลตามสมมติฐานต่าง ๆ ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกันตนที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกัน

1.1 ผู้ประกันตนที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า

เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว และระยะเวลาการทำงาน

เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารโดยรวมจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคลไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับการเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง และเปิดรับจากสื่อวิทยุในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีคุณลักษณะคล้ายคลึงกัน (Homophily) และสอดคล้องกับทฤษฎีกลุ่มสังคมของ เดอเฟลอร์ (De Fleur, 1966) ที่กล่าวว่าประชาชนที่มีลักษณะทางสังคมที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน เช่น ความเป็นอยู่ อาชีพ มักมีรูปแบบการสื่อสาร ความสนใจ และพฤติกรรมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิทาร์ตัน เคนซิปประดิษฐ์ (2539) ที่ศึกษาลักษณะประชากรกับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโครงการประชาสัมพันธ์

การศึกษา

สื่อเฉพาะกิจ ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ ทางด้านสโตนโฆษณาทงโทรทัศน์ สโตนโฆษณาทงวิทยุ หน่วยประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่ เสียงตามสาย วิทยุทัศน์สำนักงาน ระบบตอบรับอัตโนมัติ ข่าวจากหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ และโปสเตอร์ แตกต่างกัน (จากตารางที่ 35 และ 36)

จากผลของทฤษฎีความแตกต่างของบุคคลของ เดอเฟลอร์ (De Fleur, 1966) ที่กล่าวว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะต่างกัน จะมีความสนใจเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของชรัมม์ (Schramm, 1973) ต่อกระบวนการเลือกสารของมนุษย์ที่ว่า ประสบการณ์ การศึกษา และสภาพแวดล้อมทำให้มีความแตกต่างกันในพฤติกรรม การเลือกรับข่าวสารแตกต่างกัน นอกจากนี้ ชรัมม์ (Schramm, 1954) ยังกล่าวว่า โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูงจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ และผู้ที่มีการศึกษาดีจะอ่านหนังสือเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องจากการวิจัยจากตารางที่ 35 (สื่อจากหนังสือพิมพ์) พบว่า ผู้ประกันตนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวท./ปวส. มีการเปิดรับเอกสารแผ่นพับ และโปสเตอร์มากกว่าระดับประถมศึกษา ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วินัย ทิพย์สุวรรณ (2528) ที่พบว่า คนที่มีการศึกษาสูง หรือมีความรู้กว้างขวาง มักชอบแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ เพราะเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจในเนื้อหาสาระได้ดี

สื่อบุคคล พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ฝ่ายบุคคลนายจ้าง เจ้าหน้าที่ประกันสังคมและเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล แตกต่างกัน (จากตารางที่ 37)

พบว่า ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไปว. มีการเปิดรับข่าวสารจากสมาชิกในครอบครัวมากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รวมทั้งผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า การเปิดรับข่าวสารจากฝ่ายบุคคล/นายจ้าง และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ แคทซ์ และลาซาสเฟลด์ (Katz and Lazarsfeld, 1955) ที่ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ดังนั้นสื่อบุคคลจึงมีความสำคัญมากกว่าสื่อมวลชนในชั้นจริงใจ ซึ่งลาซาสเฟลด์ และเมนเซล (Lazarsfeld and Menzel, 1968) ได้กล่าวเสริมว่า ผู้รับสารส่วนใหญ่มักเชื่อถือในข้อตัดสินใจและความคิดเห็นของผู้ที่เขารู้จัก และนับถือ มากกว่าบุคคลที่เขาไม่รู้จักมาก่อน แล้วมาติดต่อสื่อสารด้วย

ตำแหน่งงาน

สื่อเฉพาะกิจ ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสปรอดโฆษณาทางวิทยุ สปรอดโฆษณาทางโทรทัศน์ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เสียงตามสาย วิทยุทัศน์สำนักงาน ข่าวจากหนังสือพิมพ์ แผ่นพับและโปสเตอร์ แตกต่างกัน (จากตารางที่ 39 และ 40)

จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นช่าง มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อสปรอดโฆษณาทางวิทยุ มากกว่าผู้ประกันตนในตำแหน่งงานอื่น และยังมีการเปิดรับข่าวสารจากข่าวหนังสือพิมพ์มากกว่าคนงาน เสมียนพนักงาน ผู้บริหาร และอื่น ๆ เช่น แผนกบุคคล

พบว่า โดยตำแหน่งและลักษณะงานทางช่างจะต้องเป็นผู้ที่ไม่อยู่คงที่ จะต้องออกไปพบปะผู้คน ทำให้ช่างมีลักษณะเปิดรับข่าวสารจากภายนอกได้มากกว่าตำแหน่งงานอื่น มีลักษณะเป็น Cosmopolitaness ที่เปิดรับทั้งความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทำให้ช่างมีลักษณะไม่ผูกยึดติดอยู่กับรูปแบบ แนวความคิดเก่า ๆ และจากการเปิดรับข่าวสาร จากสิ่งภายนอกบ่อย ๆ อาจทำให้ช่างต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดมาปรับใช้กับวิถีชีวิตตนเอง

จากการที่ผู้ประกันตนอยู่ในตำแหน่งหัวหน้าคนงาน และผู้บริหาร ทำให้มีโอกาสเปิดรับข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ข่าวจากหนังสือพิมพ์ ได้มากกว่าคนงานในสถานประกอบการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ชั้นตอนในการเผยแพร่ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคม จะติดต่อผ่านผู้บริหารของสถานประกอบการเป็นหลัก และยังเป็นสถานประกอบการขนาดเล็กด้วยแล้ว ทางสำนักงานประกันสังคมมีกำลังบุคลากรไม่เพียงพอที่จะมาติดต่อกับผู้ประกันตนในสถานประกอบการด้วยตนเอง การเผยแพร่ข่าวสารจะให้ผู้บริหารทำหน้าที่กระจายข่าวไปยัง

ผู้ประกันตนในระดับอื่น ๆ ต่อไป การส่งสารจึงเป็นลักษณะการส่งสารแบบ 2 ขั้นตอน (2 step flow of communication) ลักษณะดังกล่าวจึงเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารสามารถเปิดรับข่าวสารได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกและแสวงหาข่าวสารของ ชรามม์ (Schramm, 1973) ที่กล่าวถึงหลักทั่วไปของการเลือกความสำคัญของข่าวสารว่า ขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (least effort) และผลที่จะได้ (Promise of Reward) คือ คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารที่อยู่ใกล้ตัว สามารถเลือกรับได้ง่าย

สื่อบุคคล พบว่า ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ฝ่ายบุคคลนายจ้าง เจ้าหน้าที่ประกันสังคม และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลแตกต่างกัน (จากตารางที่ 41)

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าทุกตำแหน่งงาน ในสื่อจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคม และผู้บริหารจะเป็นกลุ่มตำแหน่งงานที่มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่าคนงาน ช่าง เสมียนพนักงาน และหัวหน้าคนงาน ส่วนฝ่ายอื่น ๆ เช่น ฝ่ายบุคคลจะเปิดรับข่าวสารมากกว่าคนงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ แคทซ์ และ ลาซาสเฟลด์ (Katz and Lazarsfeld, 1955) ที่เห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด สื่อบุคคลจึงมีความสำคัญมากกว่าสื่อมวลชนในชั้นสูงใจ ส่วนสื่อมวลชนจะมีความสำคัญกว่าในชั้นของการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ลาซาสเฟลด์ กับเมนเซล (Lazarsfeld and Menzel, 1968) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถจัดการเลือกรับสารของผู้ส่งสารได้ เนื่องจากผู้รับสารไม่สามารถหลีกเลี่ยงการสนทนาหรือรับฟัง เป็นไปได้มากกว่าการรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยในการยอมรับข่าวสารจากสื่อมวลชนนั้น ผู้รับสารอาจหลีกเลี่ยงไม่รับฟังเนื้อหาที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อของตน หรือเรื่องที่ไม่สนใจได้ง่าย

รายได้

สื่อมวลชน ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 3,000 - 4,500 บาท มีการเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 4,500 - 6,000 บาท ส่วนการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 4,500 - 6,000 บาท มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 3,000 - 4,500 บาท

ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเดอเฟลอร์ ในเรื่องทฤษฎีความแตกต่างของบุคคล ที่กล่าวว่าผู้รับสารที่มีลักษณะต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน และสอดคล้อง

คล้องกับแนวความคิดของ ชูบล เบ็ญจรงค์กิจ (2532) ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่เสนอว่า บุคคลที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน ย่อมมีการเปิดรับสื่อมวลชนแตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกับ ชรรัมม์ (Schramm, 1973) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเลือกรับข่าวสารของผู้รับสาร ได้แก่ ประสิทธิภาพ ภูมิหลัง การศึกษา และสภาพแวดล้อม การแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ความสามารถในการรับสาร การเลือกรับสาร สภาพทางร่างกายและจิตใจ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และอารมณ์ องค์ประกอบเหล่านี้ทำให้การรับสารของบุคคลเกิดความแตกต่างกัน

นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชรรัมม์ (Schramm, 1973) เกี่ยวกับการศึกษาของผู้รับสารที่กล่าวว่า ผู้รับสารที่มีรายได้ต่ำจะมีทางออกทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ (recreation) น้อยกว่าผู้รับสารที่มีรายได้สูง ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 3,000 - 4,500 บาท มีการเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 4,500 - 6,000 บาท เนื่องจากสื่อโทรทัศน์เป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก นับเป็นทางออกด้านการพักผ่อนหย่อนใจอย่างหนึ่งของผู้มีรายได้น้อย ต่างกับผู้ที่มีรายได้มากที่สามารถพักผ่อนได้โดยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การชมภาพยนตร์ ไปเที่ยวตามสถานบันเทิงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เงินมาก ดังนั้นสื่อโทรทัศน์จึงได้รับความนิยมจากผู้มีรายได้น้อย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิยดา เกี้ยวกุล (2538) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับชมข่าวโทรทัศน์แตกต่างกัน

สื่อวิทยุ และสื่อหนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ที่มีรายได้มากเปิดรับข่าวสารมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชูบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการศึกษาไว้ว่า รายได้เป็นตัวแปรที่มีบทบาทใกล้เคียงกับตัวแปรด้านการศึกษา เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงมาก จากการศึกษาของ ชอย และเบคเคอร์ (Choi and Becker, 1987) กล่าวไว้ในรายงานผลการศึกษากับการใช้สื่อว่า มีการศึกษานหลายชั้นที่แสดงให้เห็นว่า การศึกษามีผลในทางบวกต่อการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ และมีผลทางลบต่อการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะยิ่งอ่านหนังสือพิมพ์มาก แต่ถ้ามีการศึกษาต่ำจะดูโทรทัศน์มาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ เมอร์ริลล์ และโลเวนสไตน์ (Merrill and Lowenstein, 1971) ว่า รายได้ของประชาชนมีบทบาทสำคัญมากสำหรับผู้รับสารที่ประสงค์จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ และรายได้ย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของบุคคล ตลอดจนกำหนดความคิดของบุคคลเกี่ยวกับสื่อต่าง ๆ และพฤติกรรมต่าง ๆ

พบว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้สูงมักจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์มากกว่า โดยใช้เพื่อแสวงหาเรื่องราวข่าวสารหนัก ๆ เช่น บทบรรณาธิการ เรื่องการบ้านการเมือง ปัญหาเศรษฐกิจและสังคม

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย ศิริกายะ (2525) ที่พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจจะระดับสูง จะเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์รายวันในอัตราที่สูงกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับต่ำ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพงศ์ ระวาททอง (2535) ที่ศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้สูง อ่านข่าวทางหนังสือพิมพ์มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำ และรายได้ปานกลาง ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจมาลย์ ลีละยุวะ (2532) ที่พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับหนังสือพิมพ์รายวัน โดยผู้ที่มีรายได้สูงจะเปิดรับหนังสือพิมพ์รายวันในระดับสูง และผู้ที่มีรายได้ต่ำจะเปิดรับหนังสือพิมพ์รายวันในระดับต่ำ

สื่อเฉพาะกิจ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อดิจิทัลทางโทรทัศน์ ระบบตอบรับอัตโนมัติ และข่าวจากหนังสือพิมพ์ เอกสารแผ่นพับวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม และโปสเตอร์ แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 4,500 - 6,000 บาท มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อดิจิทัลทางโทรทัศน์มากกว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 6,000 - 7,500 บาท และผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 3,000 - 4,500 บาท ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของเดอเฟลอร์ (De Fleur, 1970) ในทฤษฎีความแตกต่างของบุคคล (The Individual Differences Theory) ที่กล่าวถึงความแตกต่างของมนุษย์ในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล การที่มนุษย์เรียนรู้ต่างกัน มีสภาวะแวดล้อมที่เติบโตขึ้นต่างกัน เป็นผลให้เกิดรูปแบบของทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ประกอบกับเป็นบุคลิกภาพส่วนบุคคล อันเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ลักษณะโครงสร้างทางบุคลิกภาพเหล่านี้จะมีส่วนสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมรับรู้หรือเรียนรู้ของมนุษย์ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนการรับฟังข่าวสารต่าง ๆ แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แมคเนลลี และฟอนซิกา (McNelly and Fonsica, 1964) พบว่าสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในข่าวสารได้ดีกว่าเรื่องอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นสื่อที่อยู่ในสำนักงาน จัดส่งโดยศูนย์สารสนเทศ และสามารถเปิดรับได้ตลอดเวลาที่ต้องการ จึงสะดวกต่อการเปิดรับ ซึ่งโดยปกติผู้รับสารมักเลือกเปิดรับข่าวสารตามคุณสมบัติของสื่อ เช่น เลือกสื่อที่สามารถจัดหามาได้ (Availability) หรือเลือกสื่อที่ตนสะดวก (Convenience) (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, 2530) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ชรามม์ (Schramm, 1954) โดยกล่าวว่า คนมักเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effort) และจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูงสุดด้วย (Promise of Reward) ทำให้ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่าเปิดรับสื่อมวลชนประเภท

สล็อตโฆษณาทางโทรทัศน์มากกว่า ซึ่งใช้ความพยายามในการเปิดรับน้อยกว่าการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์

สื่อบุคคล ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ฝ่ายบุคคลนายจ้าง เจ้าหน้าที่ประกันสังคม และเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 7,500 บาทขึ้นไป มีการเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ฝ่ายบุคคลนายจ้าง และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 3,000 - 4,500 บาท และมากกว่า 4,500 - 6,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ยูนล เบญจรงค์กิจ (2532) ที่เสนอว่าบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ย่อมมีการเปิดรับสื่อแตกต่างกัน ในขณะเดียวกัน ชรम्म (Schramm, 1973) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเลือกรับข่าวสารของผู้รับสาร ได้แก่ ประสบการณ์ ภูมิหลัง การศึกษา และสภาพแวดล้อม การแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความสามารถในการรับสาร การเลือกรับสาร นอกจากนี้จากการศึกษาของเซลฟ์ (Self, 1988) ยืนยันว่าการศึกษาและรายได้ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการเลือกใช้สื่อ

1.2 ผู้ประกันตนที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีความรู้เรื่องการประกันสังคมแตกต่างกัน

อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงาน

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ที่มีลักษณะประชากรทางด้านอายุ รายได้ ระยะเวลาการทำงาน ต่างกัน มีความรู้เรื่องการประกันสังคมไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการขนาดเล็ก มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากฝ่ายบุคคลนายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการไม่มีความแตกต่างกัน จากแนวคิดของ พีระ จิรโสภณ (2531) ศึกษาความแตกต่างกันตามลักษณะสำคัญของประชากร เช่น อายุ รายได้ ระยะเวลาการทำงาน พบว่า เนื่องจากอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน มีระยะเวลาการทำงานใกล้เคียงกัน มีระดับรายได้ใกล้เคียงกัน มีโอกาสในการเปิดรับข่าวสารเท่าเทียมกัน และมีทัศนคติความชอบในการรับข่าวสารคล้ายคลึงกัน อีกประการหนึ่งเมื่อผู้ประกันตนได้รับรู้ข่าวสารเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว มักนำมาวิพากษ์วิจารณ์พูดคุยกัน ดังนั้นในการรับทราบข่าวสารในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจึงเป็นไปได้ว่าจะมีความรู้เหมือน ๆ กันเท่ากัน และเมื่อได้รับเอกสารเฉพาะเรื่องเพิ่ม สิ่งที่ผู้ประกันตนได้รับเพิ่มคือ เนื้อหาที่อยู่ในสื่อเอกสารเท่านั้น ไม่สามารถไปแสวงหาจากแหล่งอื่นได้อีก ไม่ว่าจะมีความสนใจเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ตาม ด้วยเหตุนี้จึงเป็นไปได้ว่าเหตุใด

ผู้ประกันตนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะได้รับความรู้ไม่แตกต่างกันถ้ารับสื่อประเภทเดียวกัน

เพศ

ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 จากการวิจัยพบว่าผู้ประกันตนเพศหญิงมีความรู้มากกว่าเพศชายเล็กน้อย (จากตารางที่ 50) ทั้งนี้อาจเกี่ยวเนื่องจากสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ด้วย เช่น ความรู้ การศึกษา รายได้ ซึ่งเดอ เฟลอร์ ได้แสดงไว้ในทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยเชื่อว่าการที่มนุษย์เรียนรู้ต่าง ๆ กัน มีสภาวะแวดล้อมที่เติบโตขึ้นต่างกัน เป็นผลให้เกิดรูปแบบทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ประกอบกับบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โครงสร้างทางบุคลิกภาพเหล่านี้มีส่วนสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรม แบบจากการรับรู้หรือการเรียนรู้

สถานภาพครอบครัว

ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความรู้เรื่องการประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 1 (จากตารางที่ 52) จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสจะมีความรู้เรื่องการประกันสังคมมากกว่าสถานภาพโสด และหย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ แต่อย่างไรก็ดีผู้ประกันตนมีความรู้ไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มมากนัก ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ มาสโลว์ (Maslow อ้างใน อรรถวรรณ พิสันธนีโอวาท, 2537) ในเรื่องความมั่นคงในชีวิต โดยกลุ่มที่สมรสแล้วจะมีความต้องการความมั่นคงในชีวิตครอบครัวเป็นอันดับแรก โดยสนใจศึกษาเรื่องการประกันสังคม เพศหญิงจะให้ความสนใจศึกษามากกว่า เพื่อเป็นหลักประกันในชีวิตว่าเมื่อได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถทำงานได้ จะสามารถได้รับความช่วยเหลือจากกองทุนประกันสังคมในเรื่องใดบ้าง

การศึกษา

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้เรื่องการประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 (จากตารางที่ 53) โดยผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาดั้งแต่มัธยมศึกษาตอนต้นจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความรู้เรื่องการประกันสังคมมากกว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีระดับประถมศึกษา ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ เดอ เฟลอร์ (De Fleur, 1970) ตามผลของทฤษฎีความแตกต่างของบุคคล ที่กล่าวว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชรามม์ (Schramm, 1962) ที่มีการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีการศึกษามากมักใช้ประโยชน์จากสื่อต่าง ๆ ในการเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้น และโรบินสัน (Robinson, 1972) ทำการวิจัย

พบว่าระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อและระดับความรู้ทางด้านข้อมูล ข่าวสารของบุคคล โดยกลุ่มคนที่ระดับการศึกษาต่างกัน จะใช้สื่อและระดับความรู้ในเรื่องข้อมูล ข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย

ตำแหน่งงาน

ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้เรื่องการประกันสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน จะมีความรู้เรื่องการประกันสังคมน้อยกว่ากลุ่มตำแหน่งงานประเภทอื่น ๆ (จากตารางที่ 54) แต่เมื่อทดสอบ ความแตกต่างรายคู่ ไม่พบคู่ความแตกต่าง ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานต้องใช้แรงงาน ตลอดทั้งวัน ไม่มีโอกาสได้รับความรู้เรื่องการประกันสังคมโดยตรง ต้องติดต่อสอบถามจากผู้มี ตำแหน่งงานอื่น ๆ เหนือขึ้นไป ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้บริหาร หรือฝ่ายบุคคลจะต้อง ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา เพื่อจัดเตรียมความพร้อมในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำ แก่พนักงาน เมื่อต้องการทราบข้อมูลเรื่องการประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชรามม์ (Schramm, 1954) ในการเลือกสนใจ โดยให้เหตุผลว่า คนยอมจะเลือกสื่อที่ใช้ความพยายาม น้อยที่สุดและได้ประโยชน์ตอบแทนดีที่สุด ซึ่งหมายความว่าคนงานจะเป็นกลุ่มที่ใช้ความพยายาม น้อยที่สุด โดยใช้วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งคนงานสะดวกกว่าที่จะต้องไปศึกษาหา ความรู้เพิ่มเติมเองจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

นอกจากนี้บทบาทของหัวหน้าคนงาน ผู้จัดการหรือผู้บริหาร และฝ่ายบุคคล ต้อง ทราบรายละเอียดของข้อมูลเพื่อเป็นแหล่งข่าวสารที่น่าเชื่อถือ มีความน่าไว้วางใจ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับสาร (จากแนวคิดของคัทลิป และเซนเตอร์, 1978) รวมทั้งข้อบังคับทางกฎหมายที่ฝ่าย ผู้บริหาร/นายจ้าง จำเป็นต้องมีความรู้และปฏิบัติตามกฎหมายอยู่แล้ว

รายได้

ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีความรู้เรื่องการประกันสังคมไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (จากตารางที่ 55) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

พบว่า เนื้อหาในเรื่องการประกันสังคมที่ผู้ประกันตนได้รับมีความหลากหลายและมี รายละเอียดปลีกย่อยมาก ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน ถึงแม้ว่าเมื่อรับทราบข่าวสารแล้วไม่ได้ นำความรู้นั้นไปปฏิบัติ จึงไม่มีความสามารถในการจดจำในสารนั้น และทราบว่าเมื่อมีข้อสงสัย เรื่องการประกันสังคม สามารถโทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา

1.3 ผู้ประกันตนที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกัน

เพศ

พบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 (จากตารางที่ 57)

เนื่องจากในปัจจุบันเพศหญิงมีโอกาสในการทำงานนอกบ้านทัดเทียมกับเพศชายมากขึ้น รวมทั้งมีโอกาสรับฟังข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ทำให้ไม่มีความแตกต่างในเรื่องการใช้ประโยชน์จากข่าวสารในเรื่องเพศ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา จันทน์ประภาส (2535) ในเรื่องการที่ใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงชุมชนของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย พบว่า เพศชายและเพศหญิงที่มีระดับการศึกษาต่างกันและอาชีพต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในเรื่องการรับทราบข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

อายุ

พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเรื่องการประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 (จากตารางที่ 58)

โดยกลุ่มผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันกับกลุ่มผู้ประกันตนอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป นอกจากนี้เมื่อนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเรื่องการประกันสังคมมากกว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ ชรามม์ (Schramm, 1973) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของการเลือกรับข่าวสารของผู้รับสาร ได้แก่ ประสบการณ์ ภูมิหลัง การศึกษา และสภาพแวดล้อม การประเมินประโยชน์ของข่าวสาร การแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง นอกจากนี้ อัทคิน (Atkin, 1973) ยังให้ความเห็นว่า การแสวงหาข่าวสารหรือความต้องการใช้ประโยชน์ข่าวสารจากสื่อมวลชนของปัจเจกบุคคล อาจมาจากสาเหตุ 3 ประการ คือ ความต้องการได้รับข่าวสาร การเลือกรับข่าวสาร การเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา จันทน์ประภาส (2535) พบว่า ผู้ฟังที่มีช่วงอายุต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในเรื่องการรับทราบข่าวสาร และเหตุการณ์ต่าง ๆ แตกต่างกัน

สถานภาพครอบครัว

พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเรื่องการประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมากกว่าผู้ประกันตนที่มีสถานภาพโสดและหย่าร้าง แยกกันอยู่ (จากตารางที่ 59) เมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างรายคู่ไม่พบคู่ที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเรื่องการประกันสังคม เนื่องจากผู้ประกันตนมีการใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น การเรียนรู้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมจะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวลงไป หรือในกรณีที่มีผู้ประกันตนเพียงสมรส การหาข้อมูลในเรื่องสิทธิประโยชน์ของการคลอดบุตร ซึ่งทางกองทุนประกันสังคมจะช่วยดูแลตั้งแต่ตั้งครรภ์จนถึงการคลอด รวมทั้งวันหยุดภายหลังการคลอดบุตร ซึ่งจะได้รับเงินทดแทนเป็นเงินจำนวนหนึ่ง ส่วนเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ประกันตนเองทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเมอร์ริลล์ และโลเวนสไตน์ (Merrill and Lowenstein, 1971) ซึ่งสนับสนุนแนวความคิดของแคลปเปอร์อีกทีหนึ่ง และเพิ่มเติมว่าปัจจัยประโยชน์ใช้สอยของผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดให้ผู้รับสารต้องการแสวงหาและใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์แก่ตนเอง ซึ่งผู้ประกันตนสามารถเลือกรับสารที่ตนสนใจ และสามารถไปใช้บริการหรือรับผลประโยชน์ทางด้านประกันสังคมได้อย่างเต็มที่

การศึกษา

พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมมากที่สุด (จากตารางที่ 60) โดยเมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ แคทซ์ และคณะ (Katz and Others, 1973) ที่สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมมนุษย์ ทั้งนี้องค์ประกอบทั้ง 3 อย่างมารวมเข้าเป็นความต้องการในแง่ต่าง ๆ ดังนี้ 1) ลักษณะความต้องการ 2) จุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก คือ เพื่อความรู้ ความมั่นคง และ 3) โยงไปสู่ตนเองและครอบครัว ซึ่งคิพแพ็ค และเมอร์เรย์ (Kippax

and Murray, 1980) ศึกษาในเรื่องการรับรู้ในคุณประโยชน์ของสื่อ และปัจจัยด้านตัวบุคคลมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อด้วย

ตำแหน่งงาน

พบว่า ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 (จากตารางที่ 61) จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการหรือผู้บริหาร และอื่น ๆ เช่น ฝ่ายบุคคลมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมากกว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีตำแหน่งเป็นคนงาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้บริหารและตำแหน่งฝ่ายบุคคลเป็นตำแหน่งที่ติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมโดยตรง ในส่วนของผู้จัดการหรือผู้บริหารเป็นผู้ดำเนินการจัดส่งรายชื่อผู้ประกันตน และเป็นผู้รับข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารแผ่นพับ วารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม โปสเตอร์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ไปยังผู้ประกันตนในสถานประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ฮัทคิน (Atkin, 1973) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์มากกว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

รายได้

พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 (จากตารางที่ 62) จากงานวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้มากกว่า 3,000 บาท จนกระทั่งถึงระดับ 7,500 บาทขึ้นไป มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท โดยเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้อยู่ในระดับ 7,500 บาทขึ้นไป มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมากกว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท พบว่า ผู้ประกันตนที่มีลักษณะประชากรทางด้านการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชรามม์ (Schramm, 1973) ที่กล่าวว่า การศึกษาและสภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทต่อการเลือกสรรของมนุษย์ ทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมในการเลือกใช้ประโยชน์และเนื้อหาข่าวสาร นอกจากนี้ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาคำแหน่งงาน และรายได้สูง อาจสนใจเปิดรับทุกสื่อสูง ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ สื่อสำนักงานประกันสังคม ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกันตนแสวงหาข่าวสารเรื่องประกันสังคมได้มากกว่าและนำไปใช้ประโยชน์จากข่าวสารมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำ

ระยะเวลาการทำงาน

ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 (จากตารางที่ 63)

พบว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดเล็ก จะมีความสัมพันธ์ส่วนตัวรู้จักกันเป็นส่วนใหญ่ มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวความคิดของ เดอ เฟลอร์ (De Fleur, 1966) ตามทฤษฎีกลุ่มสังคมที่กล่าวว่า ผู้ที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายกันจะแสดงพฤติกรรมการสื่อสารใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความหมายของ ชรามม์ (Schramm, 1973) ซึ่งสอดคล้องกับเมอร์ตัน ไวท์ และเวบเบต (Merton, Write and Wables : อ้างใน ขุบล เบญจวงศกิจ, 2534) ที่กล่าวว่า ผู้รับสารจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อเป็นไปตามบทบาทและสถานภาพในสังคมของผู้รับสาร และเหตุผลในการรับข่าวสารเพื่อนำไปเป็นหัวข้อในการสนทนา ซึ่งทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนิยา โทธานันท์ (2539) ที่ศึกษาลักษณะประชากรกับการใช้ประโยชน์จากสื่อ พบว่าระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการรับข่าวสารผ่านสื่อที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับความรู้

ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับความรู้เพียงบางส่วน แต่เมื่อพิจารณาถึงสื่อแต่ละประเภท พบว่า

สื่อมวลชน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 อธิบายได้ว่า ถ้ามีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์มาก จะมีความรู้มาก และถ้ามีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์น้อย จะมีความรู้น้อย พบว่า ผู้ประกันตนเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากโทรทัศน์มากเป็นลำดับที่ 1 จากสื่อมวลชนทุกประเภท (จากตารางที่ 8) และโดยที่โทรทัศน์เป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้คราวละมาก ๆ ในเวลาเดียวกันด้วยความรวดเร็ว ด้วยเสียง และภาพที่เหมือนจริง นอกจากนี้โทรทัศน์ยังมีคุณสมบัติในการสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับสารอย่างรวดเร็ว เพราะสมองมนุษย์ย่อมไม่สามารถจะเก็บข้อมูลที่เป็นคำพูดไว้ได้มากมาย เมื่อได้ยินเสียงพูดพร้อมภาพก็ยอม

เกิดปฏิกิริยาตอบสนองได้อย่างรวดเร็วตามไปด้วย ดังนั้นการเผยแพร่ความรู้โดยผ่านสื่อโทรทัศน์ จึงสามารถเข้าถึงคนทุกระดับชั้นทางเศรษฐกิจและสังคม (อรรถนพ เขียวถาวร, 2520) แม้ว่า การนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมอาจจำกัดแค่ภาพที่ปรากฏในโทรทัศน์นั้น ก็สามารถ ทดแทนรายละเอียดของถ้อยคำที่จำกัดได้ เพราะภาพก่อให้เกิดความเข้าใจได้ดี ดังคำกล่าวที่ว่า ภาพ 1 ภาพมีค่าเท่ากับคำ 1,000 คำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพที่มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องใน โทรทัศน์ และภาพยังทำให้คนเชื่อได้มากด้วย เพราะการเห็นคือ การเชื่อ (Seeing is believing) (ประมะ สตะเวทิน, 2539)

ส่วนการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากหนังสือพิมพ์ มีความสัมพันธ์เชิง บวกกับความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 อธิบายได้ ว่า หนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ออกตามระยะเวลาที่กำหนดติดต่อกันไป อาจเป็นรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน มีราคาไม่แพงนัก สามารถให้รายละเอียดข่าวสารความรู้ได้ดี และเป็นสื่อมวลชนที่มี อิทธิพลต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก นอกจากจะเป็นสื่อที่คงทนถาวร ข้อความที่ ปรากฏในหนังสือพิมพ์ จะถือเป็นหลักฐานได้ จะนำมาอ่านเมื่อใดก็ได้ตามที่ผู้อ่านต้องการหรือมี เวลาว่างพอ หน้ากระดาษมีอยู่อย่างเหลือเฟือเพื่อที่จะเสนอรายงานข่าวได้อย่างลึกลับกว้างขวาง (มาลี บุญศิริพันธ์, 2533) หลักการทำหนังสือพิมพ์ มักจะถูกระบุเสมอว่ามีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อประชาชน เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ทำให้คนมีความรู้มากขึ้น จากการทำ หนังสือพิมพ์มีคุณสมบัติเด่นดังกล่าว รวมทั้งผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกัน สังคมอยู่ในลำดับที่ 2 จึงทำให้ผู้ประกันตนเกิดความรู้ความเข้าใจได้

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากวิทยุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ อธิบายได้ว่า ผู้ประกันตนเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากวิทยุอยู่ในระดับต่ำที่สุดจาก สื่อมวลชนทุกประเภท แม้ว่าจะมีการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากวิทยุอยู่บ้างก็ ตามแต่รายการที่นำเสนอจะเสนอข่าวสารอยู่ในระยะเวลาสั้น ๆ เพียงไม่กี่นาที รายการทางวิทยุ เป็นรายการที่ไม่มีความคงทน เพราะเมื่อรายการออกอากาศไปแล้ว หากผู้ฟังพลาด ไม่ได้ฟังราย การดังกล่าว ก็ไม่สามารถได้ประโยชน์จากรายการ เว้นเสียแต่ว่าจะมีการบันทึกเทปเอาไว้ (ประมะ สตะเวทิน, 2539) ซึ่งผู้ประกันตนจะใช้เวลาทำงานอยู่ในโรงงานเป็นส่วนใหญ่ ไม่มีโอกาสจะบันทึก เทป รวมทั้งการเปิดรับฟังนั้นรับได้จากเสียงเท่านั้น ไม่มีภาพประกอบให้เห็น จึงไม่สามารถสร้าง ความรู้ความเข้าใจได้

สื่อเฉพาะกิจ จากสเปคตัมโฆษณาทางโทรทัศน์ และหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า สเปคตัมโฆษณาทาง

โทรทัศน์มีคุณสมบัติของสื่อที่ให้รายละเอียดชัดเจน มีจุดดึงดูดใจ ภาพ แสง สี เสียงประกอบชัดเจน ไม่ต้องใช้จินตนาการอีก และเป็นสื่อที่นำเสนองานจากสำนักงานประกันสังคม ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร

หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มีการนำสื่อหลาย ๆ ชนิด เพื่อให้การนำเสนอต่อผู้รับสาร น่าสนใจ เนื่องจากคุณสมบัติของสื่อแต่ละประเภทมีข้อดีและข้อจำกัด การพยายามใช้สื่อทุกรูปแบบมาผสมผสานกัน จะช่วยดึงดูดใจให้ผู้ประกันตนหันมาสนใจในเนื้อหาที่นำเสนอมากขึ้น

ในส่วนสื่อดิจิทัลทางวิทยุ เสียงตามสาย วิทยุทัศน์สำนักงาน ศูนย์บริการข้อมูล 1506 ระบบตอบรับอัตโนมัติ โครงการฝึกอบรม ชาวจากหนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ เช่น ป้ายประกาศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องการประกันสังคม

แผ่นพับ และวารสารสารสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001 อธิบายได้ว่า แผ่นพับและวารสารสารสัมพันธ์ เป็นสื่อที่มีรายละเอียดของเนื้อหา มาก มีข้อความที่กระชับรัด เข้าใจง่าย กระจายทั่วไปอยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นสื่อที่นำเสนอโดยตรงจากสำนักงานประกันสังคม ดังนั้นจึงได้รับความเชื่อถือจากผู้ประกันตนเป็นอย่างมาก ตามที่คัทลิป และเซนเตอร์ (Cutlip and Center, 1978) กล่าวถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารที่เป็นส่วนประกอบสำคัญคือ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Credibility) กล่าวคือ การสื่อสารจะได้ผล สารจะต้องมีความถูกต้องและผู้ส่งสารจะมีความน่าเชื่อถือ เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ (Competent Expertness) รอบรู้ในเรื่องเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งการที่ผู้ส่งสารมีอำนาจในการส่งสาร ดังนั้นการเปิดรับข่าวสารจากแผ่นพับและวารสารสารสัมพันธ์ จึงทำให้ผู้ประกันตนได้รับความรู้ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับคำกล่าวของแมคโดล (Modole, 1968) ที่กล่าวว่า "สิ่งพิมพ์เป็นสื่อหนึ่งที่ช่วยเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ"

ส่วนการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากจดหมายข่าวประกันสังคม และโปสเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ อธิบายได้ว่าจดหมายข่าวประกันสังคมและโปสเตอร์ แม้ว่า จะมาจากสำนักงานประกันสังคมก็ตาม แต่ในแง่ของการเสนอรูปแบบนั้น อาจเสนอรูปภาพมากกว่าเนื้อหาสาระที่จะให้ความรู้ โดยเป็นข้อความที่สั้นมากเกินไป ซึ่งไม่อาจทำให้ผู้ประกันตนเกิดความรู้ความเข้าใจได้

สื่อบุคคล ประเภทเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 หมายถึง เมื่อมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลมาก จะทำให้มีความรู้มาก และเมื่อเปิดรับข่าวสารน้อยจะมีความรู้ น้อย อธิบายได้ว่า จากการทำผู้ประกันตนมีระดับการเปิดรับข่าวสารจาก

เจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลในระดับต่ำมาก (จากตารางที่ 14) ด้วยเหตุที่จะไปติดต่อกับก็ต่อเมื่อเจ็บป่วยเท่านั้น

ส่วนการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากฝ่ายบุคคลนายจ้าง ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า ถึงแม้ว่าฝ่ายบุคคลนายจ้าง จะมีความรู้เรื่องการประกันสังคม แต่ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารอยู่ในระดับต่ำ และอาจมีการตีความข่าวสารที่ได้รับตามความเข้าใจ ตามทัศนคติ หรือความเชื่อของตนเอง อันอาจทำให้ข่าวสารที่ได้รับจากฝ่ายบุคคลนายจ้างนั้นคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง สอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกรับข่าวสารของแคลปเปอร์ (Klapper, 1960) ที่กล่าวถึงการเลือกรับรู้ และการตีความหมาย (Selective Perception and Selective Interpretation) ว่า เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารอาจมีการเลือกรับรู้และเลือกตีความข่าวสารที่ได้รับด้วยตามประสบการณ์ของแต่ละคน ผู้รับสารจะมีการตีความข่าวสารที่ได้รับมาตามความเข้าใจของตนเองตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการของตน ดังนั้นจึงทำให้การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากฝ่ายบุคคลนายจ้าง ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า ผู้ประกันตนเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำมาก จึงทำให้ขาดความรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการสนทนาในระหว่างเพื่อนฝูงก็เป็นเรื่องทั่วไป เช่น เรื่องปากท้อง เรื่องการงาน เรื่องบันเทิง ดังนั้นการเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสมาชิกในครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ อธิบายได้ว่า สมาชิกในครอบครัวของผู้ประกันตนอาจไม่มีความรู้เรื่องการประกันสังคม เนื่องจากไม่ได้ทำงานในสถานประกอบการที่กฎหมายมีข้อบังคับ หรืออาจเป็นได้ว่าสมาชิกในครอบครัวมีระดับการศึกษาใกล้เคียงกับผู้ประกันตน คือ มีการศึกษาในระดับต่ำ ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ จนไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กันได้

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า แม้ว่าเจ้าหน้าที่ประกันสังคมจะเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในการส่งสารมาก เพราะเป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง และมีความเชี่ยวชาญ (Expertness) โดยเฉพาะในเรื่องการประกันสังคม แต่ผู้ประกันตนจะมีโอกาสเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากบุคคลเหล่านี้ก็ต่อเมื่อ สถานประกอบการที่ผู้ประกันตนทำงานอยู่ทำเรื่องขอให้เจ้าหน้าที่ประกันสังคมไปเผยแพร่ความรู้ ณ สถานประกอบการนั้น ๆ ซึ่งในเขต

กรุงเทพมหานครมีสถานประกอบการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นทำให้มีความถี่ต่ำในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ทำให้ไม่ได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ประกันสังคม สอดคล้องกับทฤษฎีของ ซิมบาร์โด และไลเพอร์ (Zimbardo and Leipper, 1991) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของการเสนอข่าวบ่อย ๆ ครั้ง ไว้ในทฤษฎีเกี่ยวกับ Familiarity ระบุว่า การที่สารนั้น ๆ มีการเสนอเนื้อหาผ่านสื่อต่าง ๆ บ่อย ๆ ทำให้เกิดความคุ้นเคยกับข่าวสาร อันจะก่อให้เกิดความสนใจ ความเข้าใจ ดังนั้นการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคม จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากเพื่อนบ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนบ้านอยู่ในระดับต่ำมาก (จากตารางที่ 14) รวมทั้งมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำมาก (จากตารางที่ 4) และมีรายได้ค่อนข้างน้อย โดยมีที่พักอาศัยรวมกันในพื้นที่ชุมชนของผู้มีรายได้น้อย ซึ่งผู้อยู่อาศัยในแถบนั้นก็มีลักษณะทางประชากรไม่แตกต่างกันนัก จึงทำให้การเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนบ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร

ผลจากการวิจัยพบว่า การเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 แต่เมื่อพิจารณาถึงสื่อแต่ละประเภทพบว่า

สื่อมวลชน ผู้ประกันตนที่เปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมผ่านสื่อมวลชน ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร (จากตารางที่ 68)

อธิบายได้ว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน ผู้ประกันตนต้องการเปิดรับเพื่อความ ต้องการพื้นฐานในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้อื่น อันเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการ ขาดเซบบางสิ่งบางอย่างที่ขาดหายไปหรือหาไม่ได้ในขณะนั้น การบริโภคสื่อจึงเป็นตัวแปรที่ช่วยให้ระบบสังคมพหุมนุษย์เข้าสู่สมดุล และทำให้มนุษย์มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของ แคทซ์ (Katz, 1959) และ สอดคล้องกับ ชรามม์ (Schramm, 1973) ในกระบวนการเลือกรับข่าวสาร โดยมีการประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์ของตน โดยการเลือก ความสำคัญของข่าวสารว่าขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด

สื่อเฉพาะกิจ การเปิดรับข่าวสารของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารจากศูนย์บริการข้อมูล 1506 และข่าวจากหนังสือพิมพ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จากสล็อตโฆษณาทางโทรทัศน์ เสียงตามสาย และวิทยุทัศน์สำนักงาน ในระดับ 0.01 และจากระบบตอบรับอัตโนมัติ และโครงการฝึกอบรมที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำมาก

ผู้ประกันตนเปิดรับข่าวสารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ในเรื่องที่คุณประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลทั้งจากสำนักงานประกันสังคม และจากนายจ้างมากที่สุด (จากตารางที่ 20) รองลงมาคือ ผู้ประกันตนสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อต้องการใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ นอกจากนี้การเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของประกันสังคม ยังช่วยแบ่งเบาภาระผู้ประกันตนได้มากเมื่อนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ สามารถจัดระดับการนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็น 5 ระดับ โดยผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง (จากตารางที่ 21)

อธิบายได้ว่า ผู้ประกันตนที่เปิดรับข่าวสารจากสล็อตโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ของสำนักงาน สามารถเข้าใจในเนื้อหาและนำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่าผู้ที่ไม่เปิดรับ เนื่องจากคุณลักษณะของสื่อทางสล็อตโฆษณาทางโทรทัศน์และวิทยุทัศน์ มีการมองเห็นสารได้ชัดเจน มีประเด็นในการนำเสนอเป็นหมวดหมู่เดียวกัน

สำหรับเสียงตามสาย ผู้ประกันตนทุกคนได้ยินข่าวสารการประกันสังคม และการเปิดเสียงตามสายบ่อย ๆ จะเสริมสร้างความรู้ที่ละน้อย และอาจใช้เป็นประเด็นในการสนทนากับเพื่อนร่วมงาน ทำให้ทราบถึงวิธีนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้

ศูนย์บริการข้อมูล 1506 และระบบตอบรับอัตโนมัติ มีการนำการสื่อสารระหว่างบุคคลเข้ามาดำเนินการ โดยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตนโดยเปิดบริการทุกวัน เพื่อขจัดความไม่เข้าใจในหมู่ผู้ประกันตน เพื่อนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้

โครงการฝึกอบรม ผู้เข้าร่วมจะต้องสนใจสมัครกับทางสำนักงานประกันสังคม หรือผ่านจากฝ่ายบุคคลของสำนักงาน โดยอบรมในช่วงวันหยุด ในวันเสาร์ตอนบ่าย ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

ข่าวจากหนังสือพิมพ์ มีการลงในคอลัมน์ประจำในหนังสือพิมพ์ข่าวสด ผู้ประกันตนสามารถย้อนกลับมาอ่านเมื่อมีเวลาว่างได้

ในส่วนของสล็อตโฆษณาทางวิทยุ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และอื่น ๆ เช่น ป้ายประกาศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้เนื่องจากสล็อตโฆษณาทางวิทยุนี้มีลักษณะเป็นสาธารณะ ไม่มุ่งเฉพาะเจาะจง ผ่านไป

อย่างรวดเร็ว และไม่มีความยั่งยืน การนำเนื้อหาไปอ้างอิงลำบาก เมื่อรายการออกอากาศไปแล้ว ผู้ประกันตนอาจพลาดโอกาสฟังรายการนั้น เว้นเสียแต่มีการบันทึกเทปไว้

การเปิดรับสารของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร จากแผ่นพับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจากวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคมที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 (จากตารางที่ 70)

จากการวิจัยพบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อแผ่นพับและวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ประกันตนที่สนใจเปิดรับเนื้อหาจากแผ่นพับและวารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในเรื่องหลักประกันความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินของมาลโลว์ (Maslow, อ้างใน อรรถกรณ ปิลาสนธิโวกาท, 2537) ที่ผู้ประกันตนให้ความสนใจ เพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากข่าวสารสนองตอบความต้องการของตนเองได้ สอดคล้องกับแนวความคิดการเลือกรับข่าวสารของแคลปเปอร์ (Klapper, 1960) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเวนเนอร์ (Wenner, 1985) ในเรื่องการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง เพื่อเป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม รูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมา คือ การติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือการได้มาของข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility)

ในส่วนของจดหมายข่าวประกันสังคมและโพลเดอ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

ทั้งนี้เนื่องจากการเปิดรับข่าวสารจากจดหมายข่าวประกันสังคมและโพลเดอ์ ผู้ประกันตนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเข้าถึงสื่อ สามารถติดต่อฝ่ายบุคคลนายจ้าง เพื่อศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา

สื่อบุคคล การเปิดรับข่าวสารของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร สมาชิกในครอบครัว ฝ่ายบุคคลนายจ้าง เจ้าหน้าที่ประกันสังคม เจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนบ้าน ที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสาร โดยมีความสัมพันธ์กับฝ่ายบุคคลนายจ้าง เจ้าหน้าที่ประกันสังคม และเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลเชิงบวกในระดับต่ำ จากสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนบ้านอยู่ในระดับต่ำมาก (จากตารางที่ 71) แต่เมื่อนำข่าวสารที่ได้รับไปจัดระดับ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีการนำไปใช้ประโยชน์จากข่าวสารในระดับปานกลาง

ผู้ประกันตน มีการหาข้อมูลเรื่องการประกันสังคมเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น และเพื่อประโยชน์ใช้สอยของตน ดังนั้นหากมีการเปิดรับข่าวสารมาก จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คิพแพคส์ และเมอร์เรย์ (Kippax and Murray, 1980)

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชรี ตันติวิจิตร (2537) พบว่าความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการชมละครโทรทัศน์ของผู้หญิงในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ด้านการมีส่วนร่วมในสังคม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิราณี อนุศิลป์ชาญ (2530) ที่พบว่าการใช้สื่อแต่ละประเภทมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในสาระประโยชน์ของข่าวสาร

สมมติฐานที่ 4 ความรู้เรื่องการประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร

ความรู้ของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเรื่องการประกันสังคม(จากตารางที่ 72) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4

ถ้าผู้ประกันตนมีความรู้เรื่องการประกันสังคมมาก จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารได้มาก และในทำนองเดียวกันผู้ประกันตนที่มีความรู้เรื่องการประกันสังคมน้อย จะมีการนำไปใช้ประโยชน์น้อยด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ คิพแพคส์ และเมอร์เรย์ (Kippax and Murray, 1980) ที่ศึกษาถึงการใช้สื่อและการรับรู้ประโยชน์ของสื่อ โดยศึกษาว่าการหาความรู้เพื่อไปสนับสนุนความคิดในเรื่องที่ต้องการ จะก่อให้เกิดผลประโยชน์กับตนเองได้สูงที่สุด การเกิดการใช้ประโยชน์ในเรื่องการประกันสังคม จึงต้องอาศัยความรู้ที่ได้จากสื่อต่าง ๆ เพิ่มพูนขึ้น เป็นตัวประกอบการตัดสินใจ ความรู้ใหม่ที่ได้จะเป็นตัวเสริมความรู้เดิม และก่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ในหลาย ๆ ด้าน

เมื่อพิจารณาคูค่าเฉลี่ยในเรื่องของความรู้ (จากตารางที่ 18) พบว่าผู้ประกันตนมีความรู้เรื่องการประกันสังคมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 10.66 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ประกันตนมีความรู้ค่อนข้างสูงในเรื่องของการขอรับบริการอุดหนุน ถอนเงิน และชุดหินปูน ได้ฟรีในเวลาที่กำหนด (ทั้งนี้ทางสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายแก่โรงพยาบาล) และยังมีความรู้ในเรื่องช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานประกันสังคม จากศูนย์บริการข้อมูล 1506 สิ่งเหล่านี้แสดงว่าผู้ประกันตนสนใจแสวงหาข่าวสารข้อมูลอยู่แล้ว เนื่องจากความรู้เหล่านี้จะทำให้ผู้ประกันตนสามารถรับสิทธิประโยชน์ได้ครอบคลุมทุกเรื่องตามกฎหมาย แต่สำหรับความรู้ทางด้านอื่น ๆ พบว่าผู้ประกันตนมีความรู้ในเรื่องการยื่นคำร้องและการติดต่อขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนภายในระยะเวลาที่กำหนดน้อยที่สุด โดยไม่ทราบถ้าผู้ประกันตนไม่มาติดต่อยื่นเรื่อง

และขอรับสิทธิประโยชน์ภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ผู้ประกันตนจะเสียสิทธิโดยไม่ได้รับเงินทดแทนหรือสิทธิประโยชน์ทดแทน ถึงแม้ว่าผู้ประกันตนจะสำรองค่าใช้จ่ายไปก่อนหน้านี้ก็ตาม นอกจากนี้ผู้ประกันตนยังมีความรู้ต่ำในเรื่องสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับเป็นอันดับแรกภายหลังส่งเงินสมทบครบ 1 เดือน คือ ด้านการเสียชีวิต หรือเมื่อผู้ประกันตนประสบกับอุบัติเหตุจากรถ สามารถเข้ารับการรักษาได้ในโรงพยาบาลทุกแห่งโดยไม่ต้องสำรองจ่าย ทั้งนี้เป็นสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนได้รับเพิ่มเติมจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ สำหรับการรับสิทธิประโยชน์ด้านทุพพลภาพอันเนื่องมาจากการทำงาน ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่มีความรู้อยู่ในระดับต่ำ อธิบายได้ว่าผู้ประกันตนมีความรู้ในเรื่องการเจ็บป่วยพื้นฐาน มากกว่าความรู้ในอีก 3 ด้านคือ การคลอดบุตร ทุพพลภาพ และเสียชีวิต เนื่องมาจากผู้ประกันตนยังไม่เคยประสบปัญหาด้านนี้มาก่อน และคิดว่ายังไม่ถึงเวลาที่ต้องแสวงหาข่าวสารความรู้ในเรื่องเหล่านี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของชรัมม์ (Schramm, 1973) ในเรื่องการเลือกรับข่าวสารว่าขึ้นอยู่กับการประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

เมื่อความรู้มีความสัมพันธ์กับการนำไปใช้ประโยชน์ การส่งเสริมให้ผู้ประกันตนแสวงหาความรู้ในเรื่องประกันสังคมให้มากขึ้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกันตนโดยตรง ซึ่งถ้าสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้อย่างได้ผลแล้ว จะทำให้ผู้ประกันตนสามารถใช้ประโยชน์จากข่าวสารได้ครอบคลุมสิทธิประโยชน์ของตนอันพึงมีพึงได้

เมื่อศึกษาการนำข่าวสารหรือความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์แล้ว (จากตารางที่ 20) พบว่าผู้ประกันตนมีการนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง โดยใช้ประโยชน์ทางด้านช่วยตรวจสอบข้อมูลที่ได้ทั้งจากนายจ้างและสำนักงานประกันสังคม ในการใช้สิทธิประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ ผู้ประกันตนสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อต้องการใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ นอกจากนี้การเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ จะช่วยแบ่งเบาภาระผู้ประกันตนได้มากขึ้น และยังเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกันตนที่รับทราบข่าวสารการประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง จะช่วยเตรียมการวางแผนชีวิตของผู้ประกันตนในอนาคต การนำไปใช้ประโยชน์จากข่าวสารหรือความรู้ที่ได้รับนี้จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าสามารถสื่อสารเข้าถึงกลุ่มผู้ประกันตนให้มีความรู้มากขึ้นเท่าใด ผู้ประกันตนจะได้รับประโยชน์ในการรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ มากขึ้นเท่านั้น

แต่มีข้อสังเกตว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล ในการวัดความสัมพันธ์กับความรู้ นั้น มีจำนวนการเปิดรับความรู้จากสื่อต่าง ๆ น้อยกว่าการเปิดรับเพื่อการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร ทั้งนี้สันนิษฐานได้ว่า ผู้ประกันตนที่ไม่มีความรู้อาจชวนขวยถามเรื่องสิทธิ

ประโยชน์จากผู้รู้ โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เมื่อสนใจเรื่องใดจะติดต่อสอบถามเป็นเรื่อง ๆ ไป เพื่อสามารถรับสิทธิประโยชน์ทดแทนได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมในระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับต่ำมาก ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมควรเพิ่มความถี่ในการออกอากาศให้มากขึ้น

2. เนื่องจากเนื้อหาเรื่องการประกันสังคมค่อนข้างยาก ควร

2.1 แปลงเนื้อหาสาร (Message design) ที่จะนำเสนอให้มีความง่าย (Simplicity) เหมาะสมกับความรู้ของกลุ่มผู้ประกันตน และการใช้ภาษาท้องถิ่นของผู้ประกันตนประกอบ จะช่วยให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าใจข้อความทางกฎหมายได้ง่ายกว่า

2.2 ควรนำเสนอเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กันให้มีความต่อเนื่องกัน (Continuity) เพื่อเชื่อมโยงความรู้ของผู้ประกันตนในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3. ลักษณะการเสนอสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ควรมียุทธศาสตร์นำเสนอ (Presentation) ในรูปแบบของ

3.1 ใช้รูปแบบการเสนอสิทธิประโยชน์ (Headline) เพื่อดึงดูดความสนใจก่อน แล้วจึงพูดรายละเอียดในแต่ละเรื่อง

3.2 การนำเสนอเน้นที่ความบันเทิง เป็นจุดดึงดูดความสนใจ แล้วสอดแทรกสาระความรู้

4. จากข้อเสนอแนะที่ผ่านมาข้างต้น ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยใช้กลยุทธ์เชิงรุกให้มากขึ้น

4.1 มีการนำหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เข้าไปยังสถานประกอบการขนาดเล็ก

4.2 ประสานงานกับหน่วยราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกันตน เช่น ผู้ตรวจสอบในเรื่องความปลอดภัยของสถานประกอบการ การตรวจดูว่าสถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคมหรือไม่ หรือร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุขในการจัดรถเคลื่อนที่ออกไปให้ความรู้และตรวจเยี่ยมสุขภาพผู้ประกันตนในเรื่องการรักษาพยาบาล และการปฏิบัติตนให้ถูกต้องเมื่อขอรับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาล

5. จากการวิจัยพบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้ อยู่ในระดับต่ำมาก ยกเว้นจากสปอตโฆษณาทางโทรทัศน์ มีความ

สัมพันธ์กับความรู้อยู่ในระดับปานกลาง การเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารในทุกทางจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดย

5.1 เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ทุกสื่อ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

5.2 สำรวจสถานี ช่องทางการสื่อสาร ที่ผู้ประกันตนติดตามข่าวสารเป็นประจำ เพื่อเลือกลงประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับช่องทางที่ผู้รับสารต้องการ

6. จากการวิจัยพบว่า การเปิดรับข่าวสาร สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ แต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก โดยมีความสัมพันธ์กับสื่อเกือบทุกประเภทของสื่อเฉพาะกิจ และเกือบทุกสื่อจากสื่อบุคคลยกเว้นเพื่อนบ้าน ดังนั้นการจัดทำสื่อควร

6.1 ให้รายละเอียดของสิทธิประโยชน์ ที่ผู้ประกันตนจะได้รับให้ครอบคลุมทุกด้านก่อน

6.2 ให้รายละเอียดของเนื้อหาประโยชน์ที่จะได้รับในแต่ละประเภทในลำดับต่อมา

6.3 ให้รายละเอียดในแง่มุมที่ลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงสาระประโยชน์ของเนื้อหาเรื่องประกันสังคม

7. จัดให้มีการประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยตั้งหลักเกณฑ์ที่วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินการของแผนให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะลักษณะประชากรของผู้ประกันตน ตัวแปรการเปิดรับสาร ความรู้ และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาในเขตพื้นที่อื่น ๆ ที่มีผู้ประกันตนปฏิบัติงานอยู่ เนื่องจากผู้ที่อยู่ในพื้นที่ต่างกันน่าจะมีลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวแตกต่างกัน

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสถานประกอบการที่มีขนาดเล็กเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ด้วย เพื่อศึกษารายละเอียดว่าการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลที่เต็มรูปแบบมากกว่าสถานประกอบการขนาดเล็กจะสามารถเข้าถึงผู้ประกันตนได้มากน้อยเพียงใด

3. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัญหาการสื่อสารอยู่ที่ความยากง่ายของเนื้อหา ดังนั้นการทำวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาในรูปแบบของการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับเนื้อหาของข่าวสารเพื่อดูว่าเนื้อหาของสารที่ยากหรือง่ายนั้นอยู่ในประเด็นใดบ้าง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย