

บทที่ 2

แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความรู้ของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 : ศึกษากรณีโรงพยาบาลตำรวจ ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถในประเทศไทย

ตอนที่ 2 แนวคิดการรับรู้

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้ประสบภัยจากรถ

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิดเรื่องมาตรการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถในประเทศไทย

1. มาตรการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถในประเทศไทย

ปัจจุบันสังคมไทยได้พัฒนาจากสังคมแบบเกษตรกรรม ก้าวเข้าสู่อุตสาหกรรมใหม่ ความจำเป็นในการใช้รถใช้ถนนมีมากขึ้น อุบัติภัยจากการใช้รถใช้ถนนก็มีมากขึ้นตามไปด้วยอย่างรวดเร็ว ในขณะที่การประกันภัยบุคคลที่สามยังเป็นการประกันแบบสมัครใจ (Voluntary insurance) จึงทำให้มีรถที่ไม่ได้ทำประกันภัยไว้เป็นจำนวนมาก ประชาชนผู้ได้รับอันตรายจากรถเหล่านี้ตกอยู่ภายใต้ความขมขื่นที่ไม่ได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนรัฐบาลได้พยายามหามาตรการ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อให้ประชาชนอยู่ร่วมกันด้วยการมีหลักประกันที่รัฐพึงจัดให้แก่สมาชิกในสังคม

เหตุผลของการออกพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เนื่องจากปรากฏว่าอุบัติเหตุอันเกิดจากรถได้ทวีจำนวนมากขึ้นในแต่ละปี เป็นเหตุให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก โดยผู้ประสบภัยจะใช้สิทธิทางแพ่งเรียกร้องค่าเสียหาย ก็ต้องใช้เวลาดำเนินคดียาวนาน ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประสบภัยได้รับการชดเชยค่าเสียหายและได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นที่แน่นอนและทันที่ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติ (หมายเหตุท้าย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535)

ประเทศไทยมีแนวคิดที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากรถมานานแล้ว เช่น ร่างเดิมของกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2511 ร่างพระราชบัญญัติประกันความเสียหาย สำหรับผู้ประสบภัยจากรถยนต์ของกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น จนกระทั่งมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยมีสาระสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การประกันความเสียหายแก่เจ้าของรถทุกคัน
2. ค่าเสียหายเบื้องต้น
3. ผู้มีสิทธิได้รับค่าเสียหาย
4. บทลงโทษ

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ถูกเสนอขึ้นมาโดยคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจเพื่อหามาตรการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยการนำร่าง พ.ร.บ. เดิมหลายฉบับมาเป็นพื้นฐาน เช่น ร่างเดิมของกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2511 แก้ไขเพิ่มเติมเมื่อ พ.ศ. 2519 ร่างพระราชบัญญัติประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยจากรถยนต์ของกระทรวงมหาดไทย และ โครงการสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบภัยจากยานพาหนะของกรมประชาสงเคราะห์ เป็นต้น เมื่อยกร่างพระราชบัญญัติแล้ว ได้ส่งร่างดังกล่าว เพื่อขอความเห็นชอบจากกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงคมนาคม คณะอนุกรรมการได้แก้ไขร่างพระราชบัญญัติบางส่วนตามข้อเสนอแนะของกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงคมนาคม อีกทั้งผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ให้การสนับสนุนให้มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เช่น คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สมาคมขนส่งสินค้า สมาคมประกันวินาศภัย เป็นต้น โดยร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้จะให้ความคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ซึ่งนำหลักการบังคับให้เจ้าของรถทุกคันต้องเอาประกัน เพื่อบุคคลที่สาม (Third Party) หลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิดและให้มีองค์กรเสริมการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ประสบภัยจากรถ (จารุพร ไวยนันท์ และทรงศรี สนธิพันธ์, 2529)

2. หลักการของร่าง พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์

2.1 หลักการประกันความเสียหาย ให้เจ้าของรถยนต์ทุกคัน ยกเว้นรถยนต์สำหรับเฉพาะองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และรถยนต์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ต้องจัดให้มีหลักประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อไปนี้

- การประกันภัยกับบริษัทประกันภัย
- การวางหลักประกันต่อนายทะเบียน (สำนักงานประกันภัยกระทรวงพาณิชย์)

2.2 ค่าเสียหายเบื้องต้น (first aid) การกำหนดค่าเสียหายเบื้องต้น ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ โดยให้เจ้าของรถยนต์หรือบริษัทประกันภัยหรือนายทะเบียนชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความผิด โดยให้จ่ายจากหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเจ้าของรถยนต์จัดให้มีตามความร้ายแรงของค่าเสียหายที่แท้จริงในวงเงินไม่เกิน 10,000 บาท

2.3 ผู้มีสิทธิได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น คือ เฉพาะบุคคลที่สามที่ประสบภัยจากรถยนต์ คือ

- ผู้ประสบภัยซึ่งมิได้เป็นผู้อยู่ในรถยนต์
- ผู้ประสบภัย ซึ่งอยู่ในรถยนต์คันที่ก่อให้เกิดความเสียหาย แต่ไม่รวมถึงเจ้าของรถยนต์ ผู้ขับจี้รถยนต์ คนงาน หรือ ลูกจ้างประจำรถยนต์ซึ่งอยู่ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่
- ผู้ประสบภัย ซึ่งอยู่ในรถยนต์คันที่ไม่ได้ก่อให้เกิดความเสียหาย
- ผู้ประสบภัย ซึ่งอยู่ในรถยนต์ แต่ไม่ทราบว่ารถยนต์คันใดก่อให้เกิดความเสียหาย

2.4 มีการจัดตั้ง “กองทุนทดแทนผู้ประสบภัย” เพื่อจ่ายค่าเสียหายให้แก่ผู้ประสบภัยในกรณี ดังต่อไปนี้

2.5 รัฐมนตรีที่รับผิดชอบตามร่างพระราชบัญญัตินี้ คือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมเป็นผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวง และประกาศกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้

2.6 คณะกรรมการพิจารณาชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนด ให้คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการประกันภัยเป็นประธานผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ผู้แทนคณะกรรมการป้องกันอุบัติเหตุแห่งชาติ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้แทนกรมตำรวจ ผู้แทนกรมการขนส่งทางบก ผู้แทนสมาคมประกันวินาศภัยเป็นกรรมการ ผู้แทนสำนักงานประกันภัยเป็นกรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดนี้ คือ (พจนมเทียบ เพชรไฟ , 2535)

- สั่งเป็นหนังสือให้บริษัท หรือเจ้าของรถยนต์หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือแพทย์ โรงพยาบาล สถาบันใดๆที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับกิจการงานหรือหน้าที่การงานของผู้ประสบภัยส่งรายงานหรือเอกสารเกี่ยวกับการนั้น
- เรียกให้บุคคลตามข้อข้างต้นมาให้ถ้อยคำ หรือสั่งให้บุคคลดังกล่าว ยื่นคำชี้แจงแสดงข้อเท็จจริงตามที่ต้องการได้
- เชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิมาแสดงความคิดเห็น

วัตถุประสงค์หลักของพระราชบัญญัตินี้ คือ การจ่ายค่าสินไหมทดแทน โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความผิด เพื่อเป็นการช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุจากรถยนต์ ถึงกระนั้นร่าง

กฎหมายฉบับนี้ ก็ไม่ได้ผ่านออกมาบังคับใช้แต่อย่างใด แต่ได้เป็นแนวทางในการนำปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดความเหมาะสม จนได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

3. รายละเอียดของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

3.1 ชื่อและลักษณะของพระราชบัญญัติ พระราชบัญญัติฉบับนี้ชื่อว่า “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535” และกรมการประกันภัยได้กำหนดให้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “The Protection for Motor Vehicle Accident Act B.E.2535(1992)” เป็นพระราชบัญญัติที่มุ่งให้ความคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยให้เจ้าของรถเอาประกันภัยกับบริษัทประกันภัยเพื่อความรับผิดชอบในการใช้รถ

ข้อสังเกต จากชื่อของ พ.ร.บ. โดยความหมายเห็นว่าเป็นกฎหมายที่มุ่งจะคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถตามคำนิยามใน พ.ร.บ. โดยเฉพาะไม่ได้รวมถึงความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุ ยาน พาหนะอื่น

วิธีการหาหลักประกันความเสียหาย ตามมาตรา 7 เจ้าของรถทุกคันต้องจัดให้มีการประกันความเสียหายแก่ผู้ประสบภัย โดยเอาประกันภัยกับบริษัทประกันภัย

ประเภทของรถที่ต้องเอาประกันภัยและรถที่ได้รับการยกเว้น

รถที่เอาประกันภัย หมายถึง รถทุกคันทุกประเภทที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก รถที่ไม่ต้องจัดให้มีการประกันภัยความเสียหาย ตามมาตรา 8 คือ

- รถสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาทและผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์
- รถของสำนักพระราชวังที่จดทะเบียนและมีเครื่องหมายตามระเบียบที่เลขาธิการพระราชวังกำหนด
- รถของกระทรวง ทบวง กรม เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และราชการส่วนท้องถิ่น ที่เรียกชื่ออย่างอื่น และรถยนต์ทหารตามกฎหมายว่าด้วยรถอื่นตามกำหนดในกฎกระทรวง

3.2 ความเสียหายที่ได้รับความคุ้มครองความเสียหาย หมายถึง ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยอันเกิดจากรถ และค่าความเสียหายที่ผู้ประสบภัย ทายาทจะได้รับการชดใช้ แบ่งเป็น

ค่าเสียหายเบื้องต้น ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายจำเป็นแก่การรักษาพยาบาลของผู้ประสบภัย รวมทั้งค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดการศพผู้ประสบภัย ซึ่งถึงแก่ความตายจำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้น

ก. ความเสียหายต่อร่างกาย จำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายจำเป็น
แก่การรักษาพยาบาล จำนวนเท่ากับที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 15,000 บาท

ข. ความเสียหายต่อชีวิต จำนวนเงินค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายจำเป็นแก่การ
จัดการศพ จำนวน 10,000 บาท

ค. ความเสียหายต่อร่างกายและต่อชีวิต ในกรณีที่เสียชีวิตทันทีจ่าย
ค่าเสียหายต่อร่างกายและค่าเสียหายต่อชีวิตทั้ง 2 รายการ รวมกันจำนวนเงิน ไม่เกิน 50,000 บาท

ข้อสังเกต จำนวนเงินในวงเงินดังกล่าว ตามข้อ 1- 2 ไม่ต้องรอการพิสูจน์ความผิด แต่
หากมีการพิสูจน์ความผิดแล้วผู้ถูกละเมิดต่อร่างกาย ชีวิต และเสียชีวิตในเวลาต่อมา จะได้รับ
ค่าเสียหายเป็นค่ารักษาพยาบาลตามที่จ่ายจริงและค่าปลงศพในวงเงินเกิน 50,000 บาท

3.3 บุคคลที่ได้รับความคุ้มครอง คือ ผู้ประสบภัย ซึ่งได้แก่

- ผู้เอาประกันภัย
- ผู้ขับขี่
- ผู้ซึ่งอยู่ในรถ
- บุคคลภายนอก
- ทายาทของผู้ประสบภัย

การเรียกร้องค่าเสียหายเบื้องต้น ผู้ประสบภัยจะเรียกค่าเสียหายเบื้องต้นได้จาก
บริษัทประกันภัยที่รับประกันภัยคันดังกล่าว และให้บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น หากบริษัทไม่จ่าย
หรือจ่ายไม่ครบให้ผู้ประสบภัยแจ้งต่อสำนักงานกองทุนทดแทนฯ เพื่อขอรับค่าเสียหายเบื้องต้น

องค์กรเสริมการชดใช้ค่าเสียหายเบื้องต้น ได้แก่ กองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ
ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุน สำหรับจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยมีกรมการประกันภัย
กระทรวงพาณิชย์ เป็นผู้ดำเนินการการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น กรณี

1. เจ้าของรถที่ก่อให้เกิดความเสียหาย มิได้จัดให้มีการประกันภัยและเจ้าของ
รถ ไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัย

2. ขณะเกิดเหตุรถที่ก่อให้เกิดความเสียหาย มิได้อยู่ในความครอบครองของ
เจ้าของรถ เพราะรถถูกยักยอก กรร โชก ลักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ และเจ้าของรถได้ร้องทุกข์ต่อพนักงาน
สอบสวนแล้ว

3. ไม่มีผู้แสดงตนเป็นเจ้าของ รถที่ก่อให้เกิดความเสียหายและรถไม่มีการ
ประกันภัย

4. มีความเสียหายจากรถเกิดแก่ผู้ประสบภัย แต่ไม่ทราบว่ารถคันใดก่อให้เกิด
ความเสียหาย

5. ความเสียหายที่เกิดแก่ผู้ประสบภัย ที่ได้รับการยกเว้น ไม่ต้องจัดให้มีการ
ประกันภัย

3.4 บทลงโทษ

- เจ้าของรถที่ไม่จัดให้มีการประกันภัย ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 10,000-50,000 บาท
- ผู้ซึ่งนำรถที่มีได้จัดให้มีการประกันภัยออกมาใช้ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 10,000-50,000 บาท
- เจ้าของรถจะต้องติดเครื่องหมายแสดงการประกันภัยไว้ที่รถหากไม่ปฏิบัติ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท
- ผู้ใดปลอมเครื่องหมาย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ 6 เดือน-5ปี และปรับ ตั้งแต่ 10,000 บาท-100,000 บาท
- บริษัทที่ไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยจากรถ ต้องส่งคืนเงิน ให้กับกองทุนทดแทนฯต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 10,000-50,000 บาท (พจนมเทียบน เพชรไฝ , 2535)

4. วัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

4.1 ให้ความคุ้มครองและช่วยเหลือการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประสบภัยจากรถ โดยที่ผู้ประสบภัยจะไม่ต้องเป็นภาระในด้านค่ารักษาพยาบาล

4.2 เป็นหลักประกันว่าผู้ประสบภัยจากรถจะได้รับการชดใช้ค่าเสียหายอย่างแน่นอน และทันท่วงทีและเป็นหลักประกันได้ว่าสถานพยาบาลทุกแห่งจะได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลอย่างแน่นอนและรวดเร็วในการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประสบภัยจากรถ

4.3 เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจประกันภัยให้มีส่วนร่วมในการแบ่งเบา ค่าเสียหายของผู้ประสบภัยอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุจากรถ ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยและครอบครัวแล้ว ยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านสวัสดิการ สงเคราะห์อีกด้วย (อำนาจ สุภเวชย์ , 2531)

5. การประกาศบังคับและการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประกอบการ พ.ศ.2535 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 109 ตอนที่ 44 วันที่ 9 เมษายน 2535 ตามมาตรา 2 ของพระราชบัญญัติฉบับนี้จะมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนด 180 วันนับตั้งแต่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ซึ่งก็คือ 6 ตุลาคม 2535 นับเป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประกอบการ (ฉบับแรก) ต่อมาได้มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเสนอญัตติควมขอประชุมสภานัดพิเศษเพื่อพิจารณาบททวนกฎหมายฉบับนี้พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาความเหมาะสมของอัตราเบี้ยประกันภัย และได้ตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประกอบการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535 ขึ้นประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 109 ตอนที่ 171 วันที่ 4 พฤศจิกายน 2535 โดยให้เลื่อนการบังคับใช้จาก 180 วันเป็น 360 วันนับตั้งแต่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป (ยกเลิกความในมาตรา 2 เดิม และแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 2 ใหม่เพียงมาตราเดียว) ดังนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้จึงมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 เมษายน 2536 เป็นต้นมาจากการขยายระยะเวลาดังกล่าวทำให้กำหนดวันใช้บังคับกฎหมายและระยะเวลาที่กำหนดในบทเฉพาะกาล มาตรา 47 ให้เจ้าของรถซึ่งใช้รถ หรือมีรถไว้เพื่อใช้อยู่ในวันที่ พ.ร.บ. ฉบับนี้ใช้บังคับดำเนินการจัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัตินี้ให้เสร็จสิ้นภายใน 180 วันซึ่งเปลี่ยนแปลงจากกำหนดเดิมในวันที่ 5 เมษายน 2536 เป็นต้องจัดทำประกันภัยให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 1 ตุลาคม 2536

ข้อสังเกต เหตุผลที่มีการแก้ไขเลื่อนการบังคับใช้เนื่องจากกฎหมายนี้เป็นกฎหมายใหม่จึงต้องมีการเตรียมการให้พร้อมตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจ เจ้าของรถต้องไปทำประกันภัย บริษัทประกันภัยต้องเตรียมวางแผนการประกันภัย และภาครัฐต้องเตรียมการจัดตั้งกองทุนทดแทนผู้ประกอบการ จัดทำระเบียบหลักเกณฑ์ในเรื่องต่างๆเกี่ยวกับกฎหมายฉบับนี้

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประกอบการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2540 เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประกอบการ พ.ศ.2535 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114 ตอนที่ 72 ก วันที่ 16 พฤศจิกายน 2540 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน 2540 เหตุผลที่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมเนื่องจากหลังจากมีการบังคับใช้ มาาระยะหนึ่งพบว่ามิชอบกพร่องทำให้ไม่เอื้อประโยชน์กับผู้ประกอบการเท่าที่ควร เช่น บริษัทประกันภัยยังไม่มีสาขาทั่วทุกจังหวัด และปัญหาการให้บริการของบริษัทประกันภัยมีความแตกต่างกัน ซึ่งสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฉบับแก้ไขนี้คือเพิ่มองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้ประกอบการและกำหนดให้มีการจัดตั้งบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประกอบการ จำกัด รวมทั้งการแก้ไขบทกำหนดโทษให้มีความเหมาะสม (ราชชนทร์ จาริ และศุภดา รัตนทวีโสภณ , 2541) ได้สรุปสาระสำคัญไว้ดังนี้

1. ปรับปรุงบทบัญญัติเกี่ยวกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถให้ชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น (เพิ่มบทนิยาม คำว่า “คณะกรรมการ” ในมาตรา 4 แก้ไขมาตรา 6 และเพิ่มมาตรา 6ทวิ 6ตรี 6จัตวา 6เบญจ 6ฉ 6สัตต และ 6อัฏฐ)

2. ปรับปรุงการกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการประกันภัยและหลักเกณฑ์ วิธีการจ่าย และระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้นของบริษัทประกันวินาศภัย โดยกำหนดให้กระทำโดยประกาศรัฐมนตรี (แก้ไขมาตรา 5 มาตรา 10 และเพิ่มมาตรา 14 วรรคสอง)

3. กำหนดให้จัดตั้งบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับคำร้องขอและจ่ายค่าสินไหมทดแทนและเงินต่างๆตามพระราชบัญญัตินี้ (เพิ่มมาตรา 10ทวิ และมาตรา 10ตรี)

4. ปรับปรุงชื่อหมวดของพระราชบัญญัติฯให้เหมาะสม

5. ปรับปรุงกรณีที่ต้องจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ (แก้ไขมาตรา 23(4) และ(6))

6. ปรับปรุงบทบัญญัติเกี่ยวกับการใช้สิทธิไล่เบี้ยของบริษัท และสำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ จากผู้ที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือการเรียกค่าสินไหมทดแทนคืน และปรับปรุงระยะเวลาในการใช้สิทธิดังกล่าวให้ชัดเจน (แก้ไขมาตรา 31)

7. ปรับปรุงกรณีการส่งเงินคืนกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถประเภทของเงินที่ประกอบเป็นการเป็นกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบและอัตราการจ่ายเงินสมทบ (แก้ไขมาตรา 32 มาตรา 33(2) มาตรา 34 และมาตรา 36

8. เพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับการกำหนดให้บริษัทต้องจ่ายเงินเพิ่มในกรณีที่บริษัท ไม่จ่ายเงินสมทบให้แก่กองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถให้ถูกต้องและครบถ้วน (เพิ่มมาตรา 36ทวิ)

9. ปรับปรุงบทกำหนดโทษให้เหมาะสม (แก้ไขมาตรา 37 , 38 , 39 , 40 , 43 และ 44)

ต่อมาได้มีคำสั่งนายทะเบียนที่ 39/2546 เรื่องให้ใช้กรรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงใหม่แทนฉบับเดิม โดยมีคำสั่ง ณ.วันที่ 31 มีนาคม 2546 ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปสาระสำคัญการแก้ไขเปลี่ยนแปลงไว้ดังนี้

ข้อ 1. ให้ยกเลิกตารางกรรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแบบเดิม โดยให้ใช้ตารางกรรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแบบใหม่แทน

ข้อ 2. ให้ยกเลิกความใน 2.1.2 , 2.1.3, 2.1.4, 3.2 และข้อ 5 วรรคแรกแห่งเงื่อนไขกรรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบไว้ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2540 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

2.1.2 ในกรณีได้รับความเสียหายต่อร่างกาย หรือ อนามัยในกรณีใดกรณีหนึ่ง หรือ หลายกรณี ดังต่อไปนี้ บริษัทจะจ่ายเต็มตามจำนวนวงเงินคุ้มครองสูงสุด 100,000 บาทต่อหนึ่งคน (เดิม 80,000 บาทต่อหนึ่งคน)

- (1) ตาบอด
- (2) หูหนวก
- (3) เป็นใบ้ หรือ สูญเสียความสามารถในการพูด หรือ ลิ้นขาด
- (4) สูญเสียอวัยวะสืบพันธุ์
- (5) เสียแขน ขา มือ เท้า นิ้ว หรือ อวัยวะอื่นใด
- (6) จิตพิการอย่างติดตัว
- (7) ทูพพลภาพอย่างถาวร

2.1.3 ในกรณีเสียชีวิต บริษัทจะจ่ายเต็มจำนวนวงเงินคุ้มครองสูงสุด 100,000 บาทต่อหนึ่งคน (เดิม 80,000 บาทต่อหนึ่งคน)

2.1.4 ในกรณีได้รับความเสียหาย 2.1.1 (ได้รับบาดเจ็บแต่ไม่ถึงกับสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ) และต่อมาได้รับความเสียหายตาม 2.1.2 (ได้รับบาดเจ็บถึงกับสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ) หรือ 2.1.3 (เสียชีวิต) หรือทั้งตาม 2.1.2 และ 2.1.3 บริษัทจะจ่ายเต็มตามจำนวนวงเงินคุ้มครองสูงสุด 100,000 จำนวนวงเงินคุ้มครองสูงสุด 100,000 บาทต่อหนึ่งคน (เดิม 80,000 บาทต่อหนึ่งคน)

3.2 กรณีผู้ประสบภัยได้รับความเสียหายต่อชีวิต บริษัทจะจ่ายค่าปลงศพและค่าใช้จ่าย อันจำเป็นเกี่ยวกับการศพของผู้ประสบภัยตามจำนวนเงินค่าเสียหายเบื้องต้น 35,000 บาทต่อหนึ่งคน (เดิม 15,000 บาท)

ข้อ 5 การสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทน และ ค่าปลงศพ ในกรณีรถที่เอา ประกันภัยไว้บริษัทประสบอุบัติเหตุชนกับรถอื่น ซึ่งมีการประกันภัยตามกรมธรรม์คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถด้วย เป็นเหตุให้ผู้ประสบภัยได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และไม่มีฝ่ายใด ขอมรับผิดชอบในเหตุที่เกิดขึ้น บริษัทตกลงจะสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามใบเสร็จรับเงินไม่เกิน 50,000 บาทต่อหนึ่งคนสำหรับกรณีได้รับบาดเจ็บ ส่วนกรณีสูญเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือ ทูพพลภาพอย่างถาวร บริษัทจะสำรองจ่ายค่าทดแทนหรือ ค่าปลงศพเป็นจำนวนเงิน 100,000 บาท ต่อหนึ่งคน (เดิม 80,00 บาทต่อหนึ่งคน) ให้แก่ผู้ประสบภัยหรือทายาทของผู้ประสบภัย ซึ่งโดยสาร มาในรถ หรือ กำลังขึ้น หรือ กำลังลงจากรถที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัทไปก่อน

ข้อ 3. ในกรณีที่บริษัทประกันภัยไม่สามารถแก้ไขตารางและเงื่อนไขกรมธรรม์คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ ตามข้อ 1 และ ข้อ 2 ได้ทัน ให้ใช้ตารางกรมธรรม์ฉบับเดิมไปพลางก่อน โดยใช้ได้ไม่เกินวันที่ 1 กรกฎาคม 2546 แต่บริษัทประกันภัยต้องยึดถือตามตารางและเงื่อนไข กรมธรรม์ประกันภัยที่ได้มีการแก้ไขตามคำสั่ง

ข้อ 4. คำสั่งนี้ให้ใช้บังคับสำหรับกรรมธรรม์ประกันภัยที่เริ่มมีผลคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2546 เป็นต้นไป

ตอนที่ 2 แนวคิดการรับรู้

โดยทั่วไปสภาพแวดล้อมที่ปรากฏอยู่รอบตัวเรานั้นเป็นปรากฏการณ์ตามสภาพความเป็นจริง แต่เมื่อบุคคลมาอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันเข้าจะเห็นหรือรับรู้ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน ทั้งหมดบุคคลจะเห็นสิ่งที่ตนอยากมอง หรือมีความสามารถ หรือมีความพร้อมที่จะมองที่กล่าวมานี้ เป็นเพียงตัวอย่างส่วนหนึ่งเท่านั้นแต่ผลของการรับรู้สภาพความเป็นจริงแต่เพียงบางส่วนนั้นจะเป็นมูลเหตุสำคัญของความเข้าใจในบุคคลซึ่งที่สุดจะกลายเป็นมูลเหตุของพฤติกรรมต่างๆของบุคคล ดังนั้นการศึกษาการรับรู้จึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะนอกจากจะช่วยทำให้เข้าใจปัจเจกบุคคลแล้วยังทำให้เข้าใจพฤติกรรมอันหลากหลายที่เกิดขึ้นในบุคคลอีกด้วย

1. ความหมายของการรับรู้

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การรับรู้” (The Perception) ไว้หลากหลายความหมาย เช่น จรรยา สุวรรณทัต (2527) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ หมายถึงกระบวนการทางด้านความคิด และจิตใจของคนที่สมองจะต้องแปลความหมายจากสิ่งเร้าที่มาสัมผัสกับบุคคลแล้วแสดงออกมาอย่างมีจุดหมาย โดยมีแรงผลักดันจากการอาศัยความรู้เดิม และประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยทำให้ การรับรู้เป็นองค์ประกอบทางจิตวิทยา ที่มีผลต่อพฤติกรรม และการที่บุคคลจะเข้าใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผล หรืออาจจะเป็นไปได้ทั้งทางลบหรือทางบวกก็ได้จะทำให้บุคคลมี แนวโน้มที่จะปฏิบัติตามแนวคิดหรือการรับรู้ นั้นๆ

กันยา สุวรรณแสง (2532) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกระลึกได้ว่าอะไรเป็นอะไร

สัมผัส (Sensation) คือ อาการตื่นตัวของประสาท เมื่อสิ่งใดมาเร้าเป็นการติดต่อลำดับแรกของกระบวนการซึ่งยังไม่มีการแปลความหมาย

สิ่งเร้า (Stimulus) คือ ตัวที่มากระตุ้นให้บุคคลเกิดเป็นพฤติกรรม แบ่งเป็น

- สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) เป็นเรื่องของการทำงานของอวัยวะต่างๆภายในร่างกายของมนุษย์

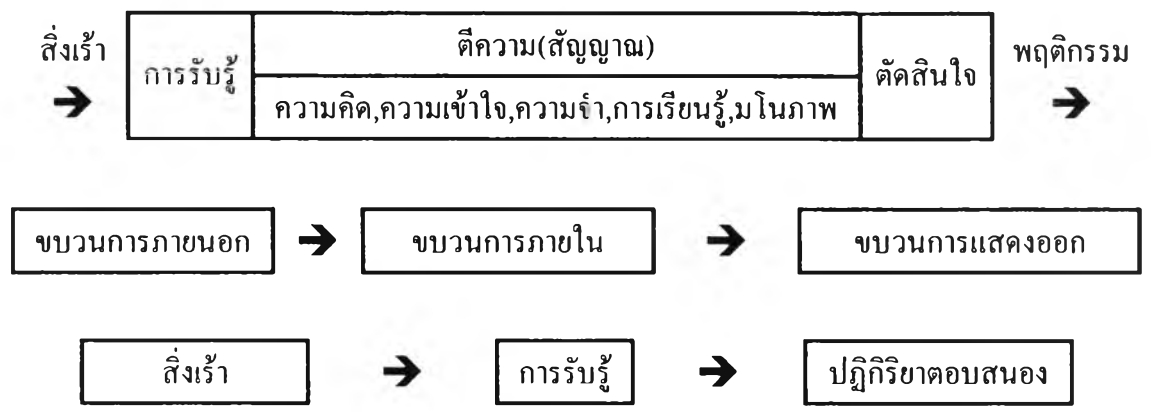
- สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) เป็นสิ่งที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมนอกร่างกายทั้งนามธรรม รูปธรรม อาจเป็นวัตถุ สิ่งของ มนุษย์ สถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนนามธรรมต่างๆ เช่น วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ ศาสนา ค่านิยม ฯลฯ

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ หมายถึง ผลที่เกิดจากการกระบวนการนำเข้าสู่ของสิ่งกระตุ้นทางกายภาพ โดยผ่านกระบวนการทำงานของระบบประสาทสัมผัสของประสบการณ์ต่างๆในอดีตและสิ่งจูงใจของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นการ โน้มน้าวการจูงใจ โดยแต่ละบุคคลจะเลือกสรรการรับรู้ต่อสิ่งเร้าจากประสบการณ์ในอดีตและความต้องการตนเอง

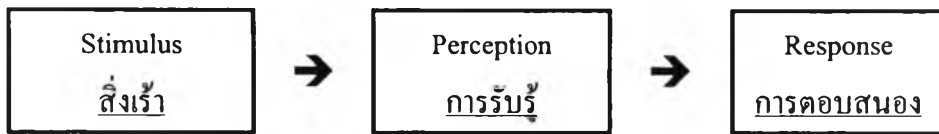
ในกระบวนการแห่งการรับรู้ถ้าพิจารณาในแง่ของพฤติกรรม “การรับรู้” แทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ดังนั้นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นที่รับรู้ของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ ได้นั้นจึงต้องมีการ โฆษณา การประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะออกสื่อหลายๆประเภท เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นอกจากสื่อมวลชนแล้ว แหล่งข้อมูลการรับรู้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคอาจมาจากญาติ คนรู้จัก สมาชิกในครอบครัว บริษัทประกันภัย การศึกษาด้วยตนเอง การเข้าอบรมสัมมนาให้ความรู้ เพื่อกระตุ้น ให้เกิดการรับรู้ตลอดจนเกิดการจดจำและเข้าใจได้ในผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ และมีการตอบสนองต่อการรับรู้ เกิดเป็นความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว

2. กระบวนการรับรู้ (The Perception Process)

กันยา สุวรรณแสง (2532) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ คือ กระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวระหว่างความเข้าใจ (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision Making) การแสดงพฤติกรรม แสดงออกได้ดังนี้



3. ขบวนการของการรับรู้



การเกิดความรู้ได้จะต้องประกอบด้วย

1. สิ่งเร้าที่จะรับรู้ (Stimulus) เช่น รูป รส กลิ่น เสียง
2. ประสาทสัมผัส (Sense Organ) และความรู้สึกพิเศษ เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง
3. ประสบการณ์เดิม (Past Experience) หรือ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าที่เราได้สัมผัส
4. การแปลความหมายของสิ่งที่สัมผัส (Interpretation)

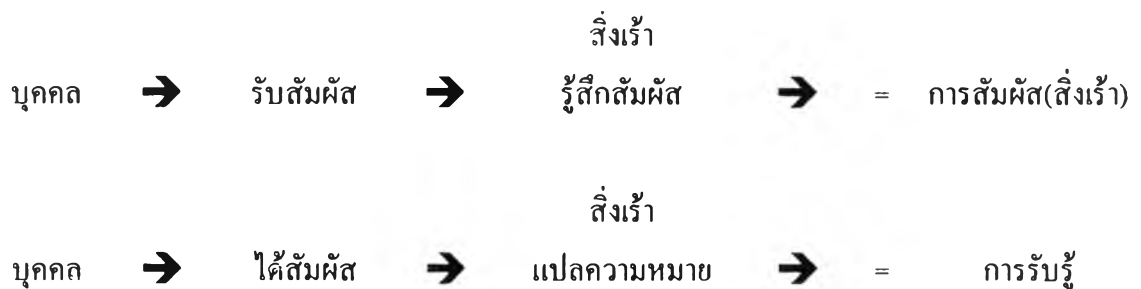
มีขั้นตอนของขบวนการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สิ่งเร้ามากระทบอวัยวะของอินทรีย์

ขั้นตอนที่ 2 กระแสประสาทวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลางซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่สมอง

ขั้นตอนที่ 3 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยความรู้เดิม

ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสสถาน บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา หรือ เมื่อบุคคลได้สัมผัสสิ่งเร้าใดๆก็ตาม บุคคลจะรับสัมผัสต่อสิ่งเร้านั้นๆ จะมีการแปลความหมายจากสิ่งที่สัมผัส ส่งผลให้เกิดการรับรู้ขึ้นตามกระบวนการดังนี้ (มาลินี จุฑะรพ , 2537)



การรับรู้เป็นกระบวนการตีความหมายของสิ่งที่เราพบเห็น ซึ่งเรากระทำโดยอาศัยประสบการณ์ของเราที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (ประมะ สตะเวทิน , 2529)



4. กลไกการรับรู้

จิราภรณ์ ตั้งกิจติภรณ์ (2532) กล่าวว่า กลไกการรับรู้ของบุคคลเริ่มจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้นประสาทสัมผัส คือ การเห็น การได้ยิน การสัมผัสทางผิวหนัง การลิ้มรส และการได้กลิ่นและส่งกระแสประสาทสัมผัสไหลย้อนหลังไปสู่ศูนย์ควบคุมสั่งการที่สมองแล้วส่งไปวิเคราะห์แปลความที่สมองส่วนคอร์เทกซ์ โดยอาศัยสติปัญญา ประสบการณ์เดิม บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ข้อมูล เป็นตัวช่วยแปลความ ทำให้เกิดการรับรู้แล้วตอบสนองต่อสิ่งเร้าโดยการแสดงออกทางอารมณ์ ความคิด คำพูด จิตใจ และร่างกาย

5. ความสำคัญของการรับรู้

กันยา สุวรรณแสง (2532) ได้ให้ความหมายของ “การรับรู้” มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ การรับรู้ ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้การเรียนรู้ ก็เกิดขึ้นไม่ได้ สังกเกตได้จากกระบวนการดังนี้

สิ่งเร้า → ประสาทสัมผัสกับสิ่งเร้า → ตีความและรู้ความหมาย →
 สัญญาณ(รับรู้) → เกิดเป็นสั่งกับการเรียนรู้

ทำนองเดียวกันการเรียนรู้ก็ส่งผลต่อการรับรู้ครั้งใหม่ เนื่องจากความรู้ ความจำเดิมจะช่วยแปลความหมายให้ทราบว่าอะไร คือสิ่งที่เรารับรู้

ความสำคัญของเจตคติ อารมณ์และแนวโน้มของพฤติกรรมเมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึก และมีอารมณ์พัฒนาเป็นเจตคติ และพฤติกรรมในที่สุด

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ในกระบวนการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามสิทธินั้น องค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมในการใช้สิทธิ คือ องค์ประกอบด้านความรู้ เนื่องจากการที่ผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ย่อมมีแนวโน้มว่าผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถจะสามารถเรียกร้องสิทธิที่พึงได้รับอย่างถูกต้อง ดังนั้นจึงนับว่าความรู้เป็นองค์ประกอบในตัวบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็น อันมาก

1. ความหมายของความรู้

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความรู้” ไว้หลายท่าน ดังนี้

พจนานุกรมของ The Lexicon Webster ได้ให้คำจำกัดความของความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และ โครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาหรือการค้นหาหรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับสถานที่สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากรายงานการรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา (นงเยาว์ เขียวสะอาด , 2542)

พิพัฒน์ ทองผดุงโรจน์ (2537) กล่าวว่า ความรู้ คือ สมรรถภาพทางสมองของบุคคล โดยการแสดงออกมาในเรื่องความจำ การระลึกถึงที่เป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ แนวคิด หลักการ วิธีการ และ ประสบการณ์

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) กล่าวว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยการนึกได้ หรือ โดยการมองเห็น หรือ ได้ยินได้จำ ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง และ วิธีการปัญหาเหล่านี้

Bloom (อ้างถึงใน สมบุญ สังขกฤษ, 2532) อธิบายว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสารต่างๆเหล่านั้น กระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นต่อไป ความรู้อาจเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง ความรู้ในเรื่องระเบียบ และความรู้เรื่องทั่วไป

2. ระดับความรู้

Bloom (1967) ได้จำแนกพฤติกรรมด้านความรู้ หรือพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรู้ การจำข้อเท็จจริงต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาความสามารถ และทักษะทางด้านสติปัญญา การใช้ความคิดวิจารณ์เพื่อประกอบการตัดสินใจอันประกอบด้วย ความสามารถระดับต่างๆ จากระดับง่าย ๆ ไปสู่ระดับที่มีความสลับซับซ้อน จำแนกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นระดับแรกของพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นความสามารถในการจำ หรือระลึกเรื่องราว และ ประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับรู้มา แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- 1.1 ความรู้เฉพาะเจาะจง
- 1.2 ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับวิธีการเฉพาะอย่าง
- 1.3 ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอดในเรื่อง

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นทักษะความสามารถทางปัญญาในการทำความเข้าใจกับข่าวสารที่ได้รับ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- 2.1 การแปลความ
- 2.2 การตีความหมาย
- 2.3 การขยายความ

3. การประยุกต์ หรือ การนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำหลักการสาระสำคัญต่างๆ ไปใช้ในสถานการณ์จริง

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวที่สมบูรณ์ให้กระจายออกเป็นส่วนย่อยหรือองค์ประกอบสำคัญๆ เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- 4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ
- 4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์
- 4.3 การวิเคราะห์หลักดำเนินการ

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการผสมผสานส่วนย่อยเข้าเป็นเรื่องราวเดียวกัน มีการรวบรวมและจัดเรียงเรียง เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- 5.1 การสังเคราะห์เพื่อการสื่อสารถ่ายทอด
- 5.2 การสังเคราะห์เพื่อการวางแผน หรือเสนอ โครงการดำเนินการ
- 5.3 การประสานความสัมพันธ์ของสิ่งที่เป็นนามธรรม

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของสิ่งของ หรือวิธีการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งต้องมีเกณฑ์ที่เหมาะสม สำหรับใช้เป็นมาตรฐานในการประเมิน โดยที่เกณฑ์ในการพิจารณาตัดสิน อาจจะถูกกำหนดขึ้นเอง หรือ ผู้อื่นกำหนด แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

- 6.1 การตัดสินใจโดยใช้เกณฑ์ภายในเหตุการณ์
- 6.2 การตัดสินใจโดยใช้เกณฑ์ภายนอกเหตุการณ์

3. การวัดความรู้

การวัดความรู้ของบุคคล สามารถวัดได้โดยอาศัยแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเกี่ยวกับด้านความรู้ หรือ พฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย ซึ่งจำแนกเป็น 6 ระดับ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถนำมาวัดพฤติกรรมทางด้านความรู้ได้ดังนี้

1. การวัดความรู้ ความจำ โดยแยกเป็น
 - 1.1 ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง
 - 1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีดำเนินการ
 - 1.3 ความคิดเกี่ยวกับความคิดรวบยอดในเรื่อง
2. การวัดความเข้าใจในสิ่งที่ติดต่อสื่อสาร โดยแยกเป็น
 - 2.1 การแปลความ
 - 2.2 การตีความหมาย
 - 2.3 การขยายความ
3. การวัดความสามารถในการประยุกต์ หรือ การนำไปใช้
4. การวัดความสามารถด้านการวิเคราะห์ โดยแยกเป็น
 - 4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ
 - 4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์
 - 4.3 การวิเคราะห์หลักการ
5. การวัดความสามารถด้านการสังเคราะห์ โดยแยกเป็น
 - 5.1 สังเคราะห์ข้อความ
 - 5.2 สังเคราะห์แผนงาน
 - 5.3 สังเคราะห์ความสัมพันธ์
6. การวัดความสามารถด้านการประเมินผล โดยแยกเป็น
 - 6.1 การประเมินผลโดยอาศัยข้อเท็จจริงภายใน
 - 6.2 การประเมินผลโดยอาศัยข้อเท็จจริงภายนอก

เครื่องมือในการวัดความรู้มีหลายชนิด แต่ละชนิดก็มีความเหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้กันมาก คือ แบบทดสอบ

แบบทดสอบ ถือเป็นสิ่งเร้าเพื่อนำไปเร้าผู้ถูกสอนให้แสดงอาการตอบสนองออกมาด้วยพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพูด เขียน ทำทาง ฯลฯ เพื่อให้สามารถสังเกตเห็น หรือ สามารถนับจำนวนปริมาณได้ เพื่อนำไปแทนอันดับ หรือ คุณลักษณะของบุคคลนั้น รูปแบบของแบบทดสอบมี 3 ลักษณะ คือ (ไพศาล หวังพานิช , 2526)

1. ข้อสอบปากเปล่า เป็นการทดสอบโดยโต้ตอบด้วยวาจา หรือ คำพูดระหว่างผู้ทำการสอบกับผู้ถูกสอบโดยตรง หรือ บางครั้งเรียกว่า “การสัมภาษณ์”
2. ข้อสอบข้อเขียน แบ่งเป็น 2 แบบ คือ
 - 2.1 แบบความเรียง เป็นแบบที่ต้องการให้ผู้ตอบอธิบาย บรรยาย ประพันธ์ หรือ วิจารณ์เรื่องราวเกี่ยวกับความรู้สึกลักษณะนั้น
 - 2.2 แบบจำกัดคำตอบเป็นข้อสอบที่ต้องการให้ผู้สอบพิจารณาเปรียบเทียบ ตัดสินข้อความหรือ รายละเอียดต่างๆ ซึ่งมีอยู่ 2 แบบ คือ แบบถูกผิด แบบเติมคำ
3. ข้อสอบภาคปฏิบัติ เป็นข้อสอบที่ไม่ต้องการให้ผู้ถูกสอบตอบสนองออกมาด้วยคำพูดหรือการเขียนเครื่องหมายใดๆ แต่มุ่งให้แสดงพฤติกรรมด้วยการกระทำจริง

สรุปความรู้ คือ การพัฒนาศักยภาพทางสมองของบุคคล โดยการแสดงออกมาในรูปแบบของความจำ การระลึกต่อสิ่งที่เป็นความจริง เป็นแนวความคิด กฎเกณฑ์ และสามารถนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติ และสามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ ได้ ในที่นี้แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ใช้อธิบายความรู้ของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ โดยใช้แบบสอบถามเป็นตัวชี้วัด

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

1. ความหมายของการสื่อสาร

เจอร์เกน รอยชี และเกรกรี อเบทสัน (Jurgen Ruesch and Gregory Aboteson , อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , 2529) ได้กล่าวว่าการสื่อสารไม่ได้หมายความถึงการถ่ายทอดด้วย ภาษาพูดและภาษาเขียนที่ชัดเจนและแสดงเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่การสื่อสารยังรวมถึง กระบวนการทั้งหลายที่มีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้ยึดหลักการที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ ทั้งหลายมีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น หมายความว่า ความเข้าใจที่เกิดขึ้นแก่คนๆ หนึ่งนั้น ได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารทั้งคนคนนั้นมีอยู่ และมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น

ปรมะ สตะเวทิน (2531) ได้ให้ความหมายของ การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดจาก บุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ

แมนมาศ ชวลิต (2532) การสื่อสาร คือ การที่คนสองคนสื่อสารกันเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใด อย่างหนึ่ง ทำให้ทั้งสองฝ่ายมีการแลกเปลี่ยนโต้ตอบกัน ในตัวสารที่ส่งอยู่ไปมาเท่ากับว่าทำการให้ และการรับอยู่ในกระบวนการสื่อสาร การให้และการรับรู้สารที่ส่งถึงกันนี้ทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความ เข้าใจตามทัศนระของตนเกิดขึ้น ความเข้าใจเกิดขึ้นจากการให้ความหมายในสารที่ตนได้รับนี้เป็น อิสรระของแต่ละคน โดยการแปลความหมายต่างๆ จะเป็นไปตามความรอบรู้ ประสบการณ์ เพศ วัช ระบบวัฒนธรรม ฯลฯ ที่ผู้นั้นได้สั่งสมมาเป็นเวลานาน จึงทำให้แต่ละบุคคลเกิดความเข้าใจผิดหรือ การให้ความหมายแก่สารแตกต่างกัน

จากคำนิยามดังกล่าว อาจสรุปความหมายของการสื่อสารไว้ว่า หมายถึง กระบวนการ ถ่ายทอดจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยผ่านช่องทางคือสื่อ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ฯลฯ และยังรวมถึงกระบวนการทั้งหลายที่ผู้ส่งสาร ได้ถ่ายทอดและ แลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้รับสาร ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล เหล่านั้นด้วย

2.ประเภทของการสื่อสาร

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารเฉพาะหน้า ตัวต่อตัว ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อสร้างแนวกระชับความสัมพันธ์ เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่านั้น ช่องทางสารแบบนี้มีประสิทธิภาพมากกว่าช่องทางที่เป็นสื่อมวลชนในการจูงใจผู้รับสาร นอกจากนี้สื่อบุคคลยังอาจหมายถึงตัวคนที่ถูกนำมาใช้ในการสื่อสารกับผู้รับสารในลักษณะเผชิญหน้า การใช้สื่อบุคคลในการสื่อสาร ซึ่งกระทำได้ในรูปของการสนทนากับผู้รับสารเพียงคนเดียวหรือในรูปของการประชุมกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยผู้รับสารมากกว่า 1 คนก็ได้ (แม้นมาศ ขวลิขิต , 2529)

โรเจอร์ และชูเมกเกอร์ (Roger and Shumaker , 1973 อ้างถึงในเสถียร เชยประดับ , 2540) ได้กล่าวว่า ช่องทางที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลสามารถปฏิบัติการกิจต่างๆ ได้ดังนี้

1.1 สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบบุคคลวิธี ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจสารก็สามารถไต่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมได้ในเวลาที่รวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นเดียวกัน การที่ช่องทางที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลมีระดับของปฏิกริยาตอบสนองสูง ทำให้สามารถลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับ แลกเปลี่ยนหรือตีความและเลือกข่าวสารได้

1.2 สามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้

2. การสื่อสารมวลชน หมายถึง การสื่อสารไปยังคนหมู่มาก เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารสำหรับคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งยากที่จะแยกแยะออกเป็นกลุ่มย่อยได้ ลักษณะของผู้รับสารยากที่จะแยกแยะว่าเป็นใคร มีลักษณะผสมปนเปกันมาก กิจการด้านการสื่อสารมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ โฆษณา ฯลฯ (แม้นมาศ ขวลิขิต , 2529)

เสถียร เชยประดับ (2540) ได้กล่าวไว้ว่าช่องทางที่เป็นสื่อมวลชนสามารถปฏิบัติการกิจต่างๆดังต่อไปนี้ คือ

- (1) สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากๆ ได้ในเวลาอันรวดเร็ว
- (2) สามารถให้ความรู้และข่าวสารได้ดี
- (3) สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ฝังรากลึก

3. สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาเฉพาะและจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม ตัวอย่างของสื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ หนังสือ คู่มือ จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ภาพสไลด์ นิทรรศการ เทปตลับ ภาพทัศน์ เป็นต้น (ปรมะ สตะเวทิน , 2531)

คุณลักษณะที่ดีของการใช้สื่อเฉพาะกิจเพื่อการพัฒนา คือ ผู้ใช้สามารถนำข่าวสารของการพัฒนาเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งของโครงการใดโครงการหนึ่ง ซึ่งต้องการรณรงค์ ที่เฉพาะเรื่องกับประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นเป้าหมายของโครงการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้แผ่นพับเพื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากรถ ฉบับแก้ไขตามคำสั่งนายทะเบียนที่ 39/2546 เป็นต้น

3. ลักษณะการเปิดรับสื่อของผู้รับสาร

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (2531) ได้สรุปถึงการเปิดรับสื่อของผู้รับสารว่าผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อ ดังต่อไปนี้

1. เลือกสื่อที่สามารถจัดหามาได้ (Availability) ธรรมชาติของมนุษย์นั้นจะใช้เวลาพยายามในระดับหนึ่งเท่านั้น อะไรที่ได้มาเรื่อยๆ มักจะไม่ได้รับการเลือก ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เช่น ประชาชนส่วนใหญ่จะเลือกเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นสำคัญ เพราะสามารถจัดหาวิทยุมาได้ง่ายกว่าสื่ออื่นๆ
2. เลือกสื่อที่สอดคล้อง (Consistency) กับความรู้ ค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติของคน เช่น นักรูทมิฬมักนิยมอ่านหนังสือพิมพ์เศรษฐกิจ มากกว่าหนังสือพิมพ์ฉบับอื่น เพราะหนังสือพิมพ์ดังกล่าวให้ข่าวสารความรู้ในแง่ธุรกิจที่สอดคล้องกับตน
3. เลือกสื่อที่ตนสะดวก (Convenience) ผู้รับสารสามารถเลือกรับสื่อได้ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสื่อบุคคล แต่ละคนจะมีพฤติกรรมการรับสื่อที่แตกต่างกันตามที่ตนสะดวก เช่น บางคนมักนิยมรับฟังข่าวสารทางวิทยุในขณะที่ขับรถ เป็นต้น
4. เลือกสื่อตามความเคยชิน (Accustomedness) มักเป็นบุคคลที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่ตนเคยรับอยู่ ซึ่งมักพบในบุคคลที่มีอายุมาก เช่น เคยฟังวิทยุกระจายเสียงเป็นประจำ มักจะไม่สนใจโทรทัศน์ หรือสื่ออย่างอื่นๆ
5. ลักษณะเฉพาะของสื่อ จากที่กล่าวมาทั้งสี่ข้อนี้เป็นความต้องการสื่อของผู้รับสารเป็นหลักแต่ข้อนี้เป็นลักษณะเฉพาะของสื่อที่มีผลต่อการเลือกสื่อของผู้รับสาร เช่น ลักษณะเด่นของหนังสือพิมพ์ คือสามารถให้ข่าวสารในรายละเอียดที่ดีกว่า ราคาถูก นำติดตัวไปทุกหนทุกแห่ง หรือวิทยุโทรทัศน์ ทำให้เห็นภาพ เข้าใจ มีแสงสีดึงดูดใจ เป็นต้น

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (2531) ยังได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ของผู้รับสารต่อข่าวสารว่ามีอยู่ 4 ประการ คือ

1. ความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์ (Utilization) ผู้รับสารจะเปิดรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองเป็นสำคัญ เช่น ฟังเพลงเพื่อความบันเทิง หรือการอ่านข่าวที่จะเป็นประโยชน์ ต่อการประกอบอาชีพของตน เป็นต้น
2. ความต้องการข่าวสารที่สอดคล้อง (Consistency) กับค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติของผู้รับสาร ผู้รับสารมักจะเปิดรับสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ หรือทัศนคติของตน ข่าวสารใดที่ไม่สอดคล้องมักจะไม่ได้ได้รับความสนใจ หรือได้รับการปฏิเสธจากผู้รับสาร
3. ความต้องการข่าวสารที่สะดวกในการได้มา (Availability) ผู้รับสารนั้นมีข้อจำกัดในการเปิดรับข่าวสาร แม้จะเป็นข่าวสารที่ให้ประโยชน์ และสอดคล้องกับตนเอง แต่ถ้าได้มาด้วยความยากลำบากหรือไม่สะดวก ผู้รับสารก็ไม่อาจเปิดรับข่าวสารนั้นได้
4. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) เป็นความต้องการที่อยากจะมีประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งถือเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง

โดยธรรมชาติแล้ว บุคคลมีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารอยู่ตลอดเวลา เพียงแต่จะเปิดรับสื่อประเภทใด และอย่างไร ทั้งนี้มีปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดดังนี้ (ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ , 2531)

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล เป็นแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งมีรากฐานมาจากทฤษฎีทางจิตวิทยาว่าด้วยสิ่งเร้าและการตอบสนอง ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าคนเราแต่ละคนมีความแตกต่างกันเฉพาะบุคคล ในด้านโครงสร้างจิตวิทยาซึ่งมาจากการเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อระดับสติปัญญา ความคิด ทัศนคติ และกระบวนการรับรู้ เรียนรู้ การสนใจ นั่นคือ แต่ละบุคคลจะสร้างรูปแบบที่เป็นบุคลิกเฉพาะตัว และนำมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร โดยเฉพาะในเรื่องของการเลือกเปิดรับสื่อ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ ทำให้แตกต่างกันไปตามกรอบแห่งการอ้างอิงที่ได้สะสมมาแต่ในอดีต
2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ทางสังคม คนเรามักยึดถือกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ เป็นกลุ่มอ้างอิงในการที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆ นั่นคือ ถ้าแสดงความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน ค่านิยมของกลุ่มก็จะเป็นที่ยอมรับ ในทางกลับกัน หากมีพฤติกรรมขัดแย้งกับกลุ่ม ก็จะได้รับ การลงโทษจากกลุ่ม ด้วยเหตุนี้คนเราจึงพยายามคล้อยตามกลุ่ม เพื่อจะได้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร เป็นแนวคิดในทฤษฎีเชิงสังคมวิทยา และจิตวิทยาสังคม โดยเอาลักษณะพื้นฐานบางประการของคนมาจัดแยกกลุ่มไว้เป็นประเภทเดียวกัน ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ เป็นต้น ตามแนวคิดนี้บุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันย่อมจะรับเนื้อหาของสื่อที่คล้ายคลึงไม่มากนักน้อย อีกทั้งย่อมจะมีการตอบสนองไปในรูปแบบที่ไม่แตกต่างกันมากนักด้วยเช่นกัน

นักวิชาการทางด้านการศึกษาได้ อธิบายกระบวนการในการที่บุคคลเลือกรับข่าวสารไว้ อย่างเป็นขั้นตอน ถือเป็นแนวคิดเรื่องกระบวนการในการเลือกรับสาร ซึ่งประกอบไปด้วย (Klapper , 1960 อ้างถึงใน ชีรกูล สถิตมานการ , 2537)

1. การเลือกเปิดรับสื่อ (Selective Exposure) หมายถึง บุคคลโดยทั่วไปจะเลือก เปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารต่างๆ ตามความสนใจและความต้องการ ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) การที่บุคคล โดยทั่วไปจะเลือก เปิดรับข่าวสารแล้ว ยังเลือกให้ความสนใจเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อ คั้งเดิมของตน นอกจากนี้ยังหลีกเลี่ยงที่จะให้ความสนใจกับข่าวสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความ เชื่อคั้งเดิมของตนเอง

3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) หมายถึง การที่บุคคล โดยทั่วไปจะเลือก รับรู้หรือเลือกตีความข่าวสารที่ได้เปิดรับไปในทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ ความเชื่อและ ประสบการณ์ที่มีอยู่ก่อน ซึ่งในกรณีที่ข่าวสารที่ได้รับมาใหม่ถ้าปรากฏว่ามีความขัดแย้งหรือไม่ สอดคล้องกับทัศนคติ ความเชื่อและประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม บุคคลก็มักจะบิดเบือนข่าวสารนั้น เพื่อให้มีความสอดคล้องกับทัศนคติ ความเชื่อและประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมของตน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หมายถึง หลังจากที่บุคคลได้เลือกเปิดรับ เลือกให้ความสนใจ และเลือกรับรู้หรือตีความข่าวสาร ไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติ และประสบการณ์คั้งเดิมของตนเองแล้ว บุคคลจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของข่าวสารเฉพาะ ส่วนที่ต้องการจะจำ ไปเก็บเป็นประสบการณ์เพื่อนำไปใช้ในโอกาสต่อไป นอกจากนี้บุคคลจะ พยายามลืมในส่วนที่ต้องการจะลืมอีกด้วย

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ

1. ความหมายแนวคิดการพิทักษ์ผลประโยชน์

ภาวินี อามาตย์ทัต (2528) ได้รวบรวมผู้ให้ความหมายแนวคิดการพิทักษ์ผลประโยชน์ไว้ดังต่อไปนี้

Scott (1985) ได้อธิบายถึง แนวคิดการพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้ด้อยโอกาสหมายถึง ผู้ซึ่งสนับสนุนผู้รับบริการ และยังหมายถึงการเป็นตัวแทนของผู้รับบริการในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับศาล ตำรวจ องค์กรบริการทางสังคม และองค์กรอื่นๆ การเป็นตัวแทนดังกล่าวนี้อาจต้องปฏิบัติในอันที่จะทำให้มีผลต่อการดำรงชีวิตที่ดีของผู้รับบริการ

Arnold (1984) กล่าวว่า การพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้ด้อยโอกาส หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการของการปกป้อง หรือ สนับสนุนในเรื่องของความคิดเห็น และการโต้แย้งของปัญหา

ยูพา วงศ์ไชย (2523) ให้ความหมายว่า การเป็นตัวแทนให้แก่ระบบผู้รับบริการในระบบใดระบบหนึ่ง โดยเฉพาะเพื่อผลประโยชน์ของระบบผู้รับบริการ

กล่าวได้ว่าแนวคิดการพิทักษ์ผลประโยชน์ เป็นการกระทำหรือกระบวนการเพื่อจัดอุปสรรคที่ขัดขวางสิทธิของผู้รับบริการหรือเป็นผู้สนับสนุนผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับสิทธิดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อเกิดความเป็นธรรมในสังคม และเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

Coates (1985) กล่าวว่า แนวคิดการพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้ด้อยโอกาส ต้องมีความเชื่อเบื้องต้น ดังนี้

1. ความเป็นบุคคล คือ บุคคลมีสิทธิ เสรีภาพ คุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
2. ความเป็นธรรม คือ สมาชิกในสังคมจะต้องมีโอกาสนั้นใจได้ว่าสิทธิของบุคคลเป็นสิ่งที่บุคคลทุกคนในสังคมควรจะได้รับ

ความเชื่อดังกล่าวเป็นความเชื่อของนักสังคมสงเคราะห์ทุกคนในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรี มีความสามารถ มีสิทธิและเสรีภาพ ในการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อประโยชน์ของตนเองในทางที่ถูกต้องเหมาะสม โดยมนุษย์ทุกคนมีความเสมอภาคในการที่จะมีโอกาสได้รับสิทธิต่างๆ ซึ่งสังคมทำให้มนุษย์ทุกคนมั่นใจว่าตนเองจะได้รับสิทธินั้นๆ ถือเป็นความรับผิดชอบเบื้องต้นของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่มีต่อผู้รับบริการในการพิทักษ์ผลประโยชน์

แนวความคิดเกี่ยวกับการพิทักษ์ผลประโยชน์เป็นการพิทักษ์ผลประโยชน์ เพื่อปกป้องสิทธิให้กับผู้รับบริการ โดยผู้กระทำการอยู่ในฐานะตัวแทนเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการต่างๆตามสิทธิที่จะพึงได้รับโดยมีความเชื่อมั่น (รวมพร ถาวรอนุกุลกิจ , 2535) ประกอบด้วยความเป็นบุคคลเกิดขึ้น พร้อมสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความเป็นธรรมของสมาชิกในสังคมในเรื่องสิทธิการได้รับบริการและสังคมมีความรับผิดชอบในการทำให้สมาชิกมั่นใจว่าสิทธิต่างๆของบุคคลเป็นสิ่งที่สมาชิกทุกคนควรจะได้รับ

แนวความคิดเกี่ยวกับการพิทักษ์ผลประโยชน์ในงานสังคมสงเคราะห์นั้น จะต้องคำนึงถึงสาระสำคัญของแนวคิดนี้ 4 ประการ (ศิริลักษณ์ โคตรรักษา , 2537) คือ

1. สิทธิ (Rights) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์นั้นเป็นการคุ้มครองสิทธิทางสังคม (Social Rights) ให้กับผู้รับบริการซึ่งมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ (ศรีทัตทิมา พานิชพันธ์ , 2535) ดังนี้

1.1 สิทธิที่จะได้รับการรองรับจากกฎหมาย (Statutory Rights)

1.2 สิทธิมนุษยชน (Human Rights) หมายถึง ความต้องการที่ควรจะได้รับ การตอบสนอง

1.3 สิทธิที่จะต้องได้รับการช่วยเหลือ (Enabling Rights) เป็นสิทธิที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของแผนงานหรือนโยบาย ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการได้บรรลุถึงการพัฒนา ศักยภาพของเขาเหล่านั้นอย่างเต็มที่

2. ความเสมอภาคและเป็นธรรม สมาชิกในสังคมควรมีโอกาสของความเสมอภาค โดยเท่าเทียมกัน และได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม รวมทั้งได้รับการกระจายทรัพยากรอย่างเป็นธรรมด้วย

3. การพิทักษ์ผลประโยชน์ต้องมีการเผยแพร่ให้กว้างขวาง ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่ม และประชาชนทั่วไป มิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

4. การเป็นตัวแทนนักสังคมสงเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการ โดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตามจะต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ในการพิทักษ์ผลประโยชน์ในฐานะที่เป็นตัวแทนของผู้รับบริการ

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนมเทียน เพชรไฟ (2535) ได้ศึกษาทัศนคติของสมาชิกรัฐสภาต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 กลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกรัฐสภาแบ่งออกเป็น วุฒิสมาชิกและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 167 คน จากผลการศึกษาพบว่า สมาชิกรัฐสภามีความเห็นด้วยในเชิงบวกต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 และควรมีการบังคับใช้ต่อไป สมาชิกรัฐสภาเห็นด้วยกับการที่พระราชบัญญัติฉบับนี้ให้ความคุ้มครองต่อบุคคลทุกคนที่ประสบภัยจากรถ เห็นด้วยกับการให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้ดำเนินการรับประกันภัยตามพระราชบัญญัติซึ่งบังคับให้เจ้าของรถมีหลักประกัน โดยวิธีเอาประกันกับบริษัทประกันภัย ทัศนคติต่อการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 92.0 เห็นว่า สถานพยาบาลควรจะได้รับเงินจากบริษัทประกันภัย หรือกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถโดยตรง และทัศนคติต่อกลุ่มบุคคลที่จะได้รับประโยชน์จากพระราชบัญญัติฉบับนี้ พบว่า สมาชิกรัฐสภาเห็นว่ากลุ่มบุคคลต่างๆที่ได้รับประโยชน์เรียงลำดับคือ ประชาชน เจ้าของรถ หรือผู้ครอบครองรถ บริษัทประกันภัย สถานพยาบาล รัฐบาล และศาล ตามลำดับ

สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ (2538) ได้ศึกษาสถานการณ์การบริการทางการแพทย์ แก่ผู้ประสบภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยศึกษาข้อมูลของสถานพยาบาลที่เกี่ยวข้องทั้งของรัฐและเอกชน ขนาดตั้งแต่ 30 เตียงขึ้นไปทั่วประเทศ จากผลการศึกษาพบว่า การเตรียมความพร้อมของโรงพยาบาลเพื่อรองรับผู้ประสบภัยจากรถยังมีน้อย สภาวะการเงินภายในระบบการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถในส่วนของกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยและบริษัทประกันภัยมีสภาวะการเงินที่มั่นคง ส่วนสภาวะการเงินของโรงพยาบาลกลับมีสภาพที่ไม่ดีขึ้น ผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจถึงสภาวะและผลประโยชน์ของ พ.ร.บ. ฉบับนี้จะตกอยู่กับผู้ใด ได้แก่

1. ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์และการเรียกร้องสิทธิตามกฎหมาย การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆยังมีน้อยไม่ทั่วถึงและไม่สม่ำเสมอทำให้ผู้ประสบภัยจากรถต้องรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆเอง

2. ประชาชนที่มีความรู้ ความเข้าใจกฎหมายคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ แต่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง คือ ความยุ่งยากของขั้นตอนและการหาเอกสารประกอบ การร้องขอรับค่าเสียหายทำให้บริษัทประกันภัยใช้เป็นข้ออ้างในการปฏิเสธการจ่ายเงินค่าเสียหายของผู้ประสบภัย โดยผู้ประสบภัยจำเป็นต้องขอเป็นผู้รับภาระดังกล่าวเอง หรือผลักภาระไปให้ผู้อื่นโดยหันเหไปใช้สิทธิอย่างอื่นที่สะดวกรวดเร็วกว่าแทน เช่น

บัตรข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ บัตรประกันสังคม บัตรประกันสุขภาพ หรือผลกระทบให้แก่สถานพยาบาลในรูปการสงเคราะห์เป็นต้น

3. บริษัทประกันภัยบ้ายเบี่ยงหรือปฏิเสธการจ่ายค่ารักษาพยาบาลผู้ประสบภัยจากรถ โดยกำหนดเงื่อนไขนอกเหนือกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ ในเรื่องของการขอเอกสารเพิ่มเติมการเบิกข้ามเขตระหว่างที่ตั้งของบริษัทประกันภัยและสถานที่เกิดเหตุ

4. การเรียกร้องค่าเสียหายเบื้องต้นจากบริษัทประกันภัยที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประสบภัย โดยกำหนดให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันยังไม่สามารถปฏิบัติได้จริงทำให้ผู้ประสบภัยหรือสถานพยาบาลต้องรับภาระค่าใช้จ่ายไปก่อนหรือต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด การควบคุมกำกับและการลงโทษต่อบริษัทประกันภัยที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภายใต้การดูแลของกรมการประกันภัยจากหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคก็ยังไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างจริงจัง และเข้มงวด ทำให้ผู้ประสบภัยจากรถและสถานพยาบาลไม่ได้รับความช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิประโยชน์เท่าที่ควร

5. การคุ้มครองความเสียหายต่อร่างกายของผู้ประสบภัยจากรถได้กำหนดให้ได้รับความเสียหายเบื้องต้นในวงเงินไม่เกิน 10,000 บาท โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความรับผิดชอบไม่เพียงพอในกรณีที่ผู้ประสบภัยมีอาการสาหัสต้องรับการรักษาพยาบาลต่อเนื่องเป็นเวลานานและมีค่าใช้จ่ายสูงมาก ค่าเสียหายที่เกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้นในวงเงินเกินกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท ต้องรอพิสูจน์ความรับผิดชอบก่อน หากเป็นฝ่ายผิดก็จะได้รับการคุ้มครองเฉพาะค่าเสียหายเบื้องต้นเท่านั้น ทำให้ผู้ประสบภัยจากรถหรือสถานพยาบาลต้องเวลายุ่งยาก ในการติดตามผลหรือต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเองในส่วนที่นอกเหนือจากสิทธิที่กฎหมายกำหนดไว้

มลฤดี จินดาอนันต์ยศ (2545) ศึกษาเรื่อง การใช้สิทธิรักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจากรถตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 : ศึกษากรณี โรงพยาบาลสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างศึกษาคือ ผู้ที่ดำเนินการใช้สิทธิที่เป็นบุคคลในครอบครัว /ญาติ / ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ ที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ซึ่งอยู่ในระหว่างการรักษาพยาบาลเป็นแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสมุทรสาคร จำนวน 172 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้สิทธิส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุในช่วง 26 – 35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง ผู้ประสบจากรถเป็นผู้ไม่มีสิทธิประกันสุขภาพใดๆ ขณะเกิดเหตุส่วนใหญ่เป็นผู้ขับขี่ สถานภาพการครอบครองรถขณะขับขี่เป็นเจ้าของรถ รถที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุดคือ รถจักรยานยนต์ ลักษณะการเกิดเหตุ คือ มีรถตั้งแต่สองคันขึ้นไป (มีรถคู่กรณี) มากกว่ารถคันเกิดเหตุคันเดียว (ไม่มีรถคู่กรณี) โดยที่การเกิดเหตุที่มีรถคู่กรณีส่วนใหญ่เป็นรถจักรยานยนต์ชนกับรถยนต์ และเหตุเกิดที่ไม่มีรถคู่กรณีส่วนใหญ่ จะเป็นรถคว่ำเสียหลักตัวเอง ในด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ใช้สิทธิ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ในภาพรวม พบว่ามีความรู้ ความเข้าใจใน

ระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจ โดยเพศชายจะมีความรู้มากกว่าเพศหญิง ระดับการศึกษามีผลต่อความรู้ ความเข้าใจ โดยระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจ โดยผู้มีระดับการศึกษาสูงมีความรู้มากกว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำ ความแตกต่างในหน่วยงานที่เบิกค่าเสียหายมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจ เรื่อง พ.ร.บ. คู่ครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยผู้ที่เบิกค่าเสียหายจากกองทุนฯมีความรู้มากกว่าเบิกจากประกันภัย ทั้งนี้เป็นเพราะผู้เบิกจากกองทุนจะทราบถึงความคุ้มครองกรณีที่เป็นบุคคลภายนอก ถูกรถเฉี่ยวชนหลังหลบหนีสามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้ ความแตกต่างกันในเรื่องการรับทราบข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจเรื่อง พ.ร.บ. คู่ครองผู้ประสบภัยจากรถ ซึ่งการรับทราบข้อมูลส่วนใหญ่มาจากการศึกษาด้วยตนเอง นอกจากนี้แล้วยังให้ข้อเสนอแนะในระดับนโยบายการแก้ไขกฎหมายการเบิกค่าเสียหายเบื้องต้น โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความผิด ควรให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้รับผิดชอบติดตามผลพิสูจน์ความผิดภายหลัง ควรปรับวงเงินค่าเสียหายเบื้องต้นให้สูงขึ้น และมีมาตรการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถที่ไม่มีสถานภาพทางกฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการทำประกันภัย ในด้านการบริหารระดับจังหวัด ควรมีการจัดทำแผนงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ สร้างเครือข่ายในการให้ประสานงานการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ในระดับ โรงพยาบาล ต้องพัฒนาระบบคุณภาพบริการผู้ประสบภัยจากรถให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่หน่วยงานบริการบุคลากร การจัดทีมงานและประชาสัมพันธ์ รวมทั้งนักสังคมสงเคราะห์ ควรฝึกอบรมในการพัฒนางาน พ.ร.บ. คู่ครองผู้ประสบภัยจากรถ

อรชร อ่อนโอภาส (2539) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเข้าใจของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ ณ แผนกศัลยกรรมทั่วไปและศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 149 ผลการศึกษาพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 อายุมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถที่มีอายุน้อยจะมีความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ มากกว่าผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถที่มีอายุมาก การศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยผู้ป่วยที่มีการศึกษาสูงจะมีการรับรู้ และความรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ อาชีพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ผู้ป่วยแต่ละกลุ่มอาชีพมีความรู้ในระดับที่แตกต่างกันอาชีพข้าราชการมีความรู้ในระดับมากกว่าอาชีพอื่นๆ อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการมีโอกาสรับรู้ผ่านสื่อมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ รายได้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ การใช้สารเสพติดไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โอกาสในการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้

และความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ผู้ที่เคยมีโอกาสนในการรับรู้ข่าวสารมากมีความรู้มากกว่าผู้ที่เคยรับรู้ข่าวสารน้อยหรือไม่เคยรับรู้ข่าวสารเลย สถานภาพในการครอบครองรถไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ โอกาสนในการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ความเข้าใจของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ โดยส่วนมากผู้ป่วยจะรับรู้ข่าวสาร โดยผ่านสื่อโทรทัศน์ ซึ่งเป็นที่นิยมและแพร่หลายในปัจจุบันทำให้มีโอกาสรู้ข่าวสารมาก แต่ข้อมูลที่ได้จาก สื่อโทรทัศน์ มีลักษณะกระชับ สั้นและขาดรายละเอียด ทำให้ผู้ป่วยมีความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ไม่ครอบคลุมเนื้อสาระทั้งหมด ดังนั้นหากมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วิทยุให้มากเพื่อให้ผู้ป่วยที่ประสบภัยมีความรู้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยที่ประสบภัยมีความรู้มากขึ้น

นอกจากนี้แล้วยังให้ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ควรจัดตั้งบริการผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ โดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถทุกคนได้รับสิทธิตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กรมการประกันภัยควรบังคับให้บริษัทประกันภัยมีการรวบรวมกองทุนสำหรับจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นกองทุนเดียวกัน โดยกรมการประกันภัยเป็นผู้บริหารจัดการกองทุน และกระทรวงพาณิชย์ควรเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่กรมการประกันภัยในการกำกับดูแลบริษัทประกันภัยที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ในเรื่องต่างๆ เช่น เรียกหลักฐานมากกว่าที่กฎหมายกำหนด ไว้หรือการปฏิเสธการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น เป็นต้น

กิตติพงษ์ เวชมาลีนนท์ (2540) ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการปกครองท้องถิ่นรูปสุขาภิบาล : ศึกษากรณีสุขาภิบาลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสุขาภิบาลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีจำนวน 199 คน ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และการติดตามข่าวสารทางการเมืองจากสื่อมวลชนไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อการปกครองรูปสุขาภิบาล อายุมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่อการปกครองท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล ประชากรที่ศึกษามีความรู้ ความเข้าใจต่อการปกครองท้องถิ่นรูปสุขาภิบาลในระดับปานกลางค่อนข้างสูงเนื่องจากสุขาภิบาลทุ่งคอกเป็นสุขาภิบาลที่มีการจัดตั้งมาเป็นเวลานานประชาชนมีโอกาสเรียนรู้ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสุขาภิบาลในโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การบริหารงานและด้านอื่นๆ ประชาชนในเขตสุขาภิบาลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาค่อนข้างสูง ลักษณะพื้นที่ที่มีความเป็นชุมชนเมืองค่อนข้างสูงซึ่งส่งผลให้ประชาชนในเขตสุขาภิบาลมีความรู้ความเข้าใจต่อการปกครองท้องถิ่นรูปสุขาภิบาลในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ศิริพร ชูเชิดศักดิ์ (2540) ศึกษาเรื่อง ระดับความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาตำบลของ คณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษากรณีสภาตำบลจังหวัดแพร่ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือคณะกรรมการสภาตำบลที่เข้ามาติดต่อบริการที่ว่าการอำเภอจำนวน 210 คน ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย สถานภาพทางตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง อายุ รายได้ การเข้ารับการศึกษาอบรมและการร่วมประชุมสภาตำบล จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพทางตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ระดับการศึกษาของคณะกรรมการ มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล การเข้ารับการศึกษาอบรมมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการพัฒนาตำบล การเข้าร่วมการประชุมสภาตำบล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการพัฒนาตำบล ระดับความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาตำบลของคณะกรรมการสภาตำบลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้แล้วยังให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความรู้ด้านการวางแผนพัฒนาตำบลของ คณะกรรมการสภาตำบล อันจะส่งผลสืบเนื่องให้คณะกรรมการสภาตำบลมีประสิทธิภาพด้านการวางแผนพัฒนาตำบลได้ตรงตามความต้องการของท้องถิ่น รัฐบาลควรมีการปรับบทบาทและ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของสภาตำบล โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่และ โครงสร้างแก่คณะกรรมการสภาตำบลรวมทั้งการเพิ่มทักษะ ในการวางแผนพัฒนาตำบล การประสาน โครงการพัฒนาตำบล หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจด้านการศึกษานอก โรงเรียนควรจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสมเพื่อที่กรรมการสภาตำบลจะได้มีโอกาสพัฒนาตนเองด้านการศึกษา

มานพ วีระอาชากุล (2538) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของ คณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ คณะกรรมการสภาตำบลในอำเภอโนนสังจำนวน 120 คน และของอำเภอศรีบุญเรืองจำนวน 160 คน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 280 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสอาชีพ รายได้ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกรรมการสภาตำบล และการเข้ารับ การศึกษาอบรมจากทางราชการ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส อาชีพ รายได้และการเข้ารับการศึกษาอบรมจากทางราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสภาตำบล ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกรรมการ สภาตำบลมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสภาตำบล ด้านระดับความรู้ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสภาตำบลอำเภอ โนนสังกับอำเภอ ศรีบุญเรืองมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังให้ข้อเสนอแนะควรจัดให้มีการฝึกอบรมคณะกรรมการสภาตำบลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะๆควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนอย่างต่อเนื่องในเรื่องการเลือกตั้งกรรมการสภาตำบล และควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาการฝึกอบรม

ศุภมาส สมบัติ (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ของประชาชนเรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในโรงพยาบาลราชวิถี กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยในที่มีสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และมารับบริการสังคมสงเคราะห์จำนวน 158 คน จากผลการศึกษาพบว่าระดับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วยที่ทำการศึกษามีความรู้ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกันจะมีความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพไม่แตกต่างกัน อายุมีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า อายุต่างกัน ความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพแตกต่างกัน โดยผู้ป่วยที่มีอายุน้อยจะมีความรู้น้อยกว่าผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า เนื่องจากผู้ป่วยที่มีอายุมากย่อมมีโอกาสเจ็บป่วยมากกว่า ทำให้เกิดความสนใจ และเรียนรู้จากประสบการณ์ได้มากกว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกันมีความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพไม่แตกต่างกันระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ภูมิลำเนาไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้ป่วยที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพไม่แตกต่างกัน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ และการเป็นผู้เคยใช้บัตรประกันสุขภาพและแหล่งรับรู้ข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

นอกจากนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในระดับนโยบาย คือควรมีแผนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ เนื่องจากสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี ควรเน้นการประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อโทรทัศน์ มีการยกกรณีศึกษาให้เห็นภาพและทำความเข้าใจตาม ได้ ควรมีการจัดสัมมนาสำหรับผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และปัญหาต่างๆที่เกิดจากการทำงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไข ระดับหน่วยงานควรมีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และประชาชน ระดับปฏิบัติการมีการสร้างอาสาสมัครชุมชนซึ่งเป็นคนในพื้นที่ เพื่อมาอบรมให้ความรู้เพื่อนำไปถ่ายทอดความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

เสรีภาพ สมทรัพย์ (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของประชาชนเรื่องบัตรประกันสุขภาพ : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนท่าวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความรู้ระดับต่ำ มีการรับรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพในระดับปานกลางและมีทัศนคติต่อบัตรประกันสุขภาพในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความรู้ การรับรู้และทัศนคติต่อบัตรประกันสุขภาพ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และ จำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความรู้ การรับรู้และทัศนคติต่อบัตรประกันสุขภาพ ได้แก่ รายได้มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องบัตรประกันสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่ดีต่อบัตรประกันสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัญหาและอุปสรรคของบัตรประกันสุขภาพสำคัญที่สุด คือ ความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์ของบัตรประกันสุขภาพ ซึ่งประชากรที่ศึกษามีความต้องการให้มีการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ของบัตรเป็นอันดับแรก

จากการทบทวนแนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อความรู้ของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถในเรื่องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 มาตรการการให้ความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถมีการปรับเปลี่ยนเพื่อความเหมาะสมและความเป็นธรรมอยู่ตลอดเวลา มีความจำเป็นที่ผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถเพื่อประโยชน์ในการใช้สิทธิได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป