

ความต้องการข่าวสาร ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสาร
เรื่องการประกันสังคม ของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ



นายเรืองศิลป์ แก้วดอนรี

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2539

ISBN 974-636-299-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 174 2 2814

NEEDS EXPECTATION AND GRATIFICATION ON SOCIAL SECURITY INFORMATION
AMONG INSURED PERSONS IN SAMUT PRAKAN



Mr. Ruangsilp Kaewdonree

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis submitted in Partial Fulfillment of the Requirments

for the Degree of Master of Arts

Department of Public Relations

Graduate School

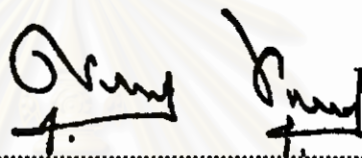
Chulalongkorn University

1996

ISBN 974-636-299-2

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการข่าวสาร ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสาร
เรื่องการประกันสังคม ของผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
โดย นายเรืองศิลป์ แก้วดอนรี
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ พัทณี เสงขรรรยา

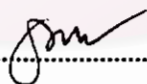
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต



(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนวดี นุงลิ)

ประธานกรรมการ

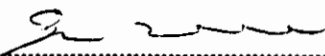
สถาบันวิทยบริการ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ พัทณี เสงขรรรยา)

อาจารย์ที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร.บุชล เบ็ญจรงค์กิจ)

กรรมการ



เรื่องศิลปะ แก้วคอนันต์, ความต้องการข่าวสาร ความคาดหวังและความพึงพอใจที่
 ประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้รับข่าวสารเรื่องการ
 GRATIFICATION ON SOCIAL SECURITY INFORMATION AMONG INSURED PERSONS IN
 SAMUT PRAKAN) อ.ที่ปรึกษา รศ.พัชนี เรขจรรรยา, 115 หน้า ISBN 974-636-299-2

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการข่าวสาร ความคาดหวัง การเปิดรับข่าว
 สารและความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการข่าวสาร
 กับความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสาร ความต้องการข่าวสารกับการเปิดรับข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร
 กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสาร ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารกับการเปิดรับข่าวสาร ความคาดหวัง
 ว่าจะได้รับข่าวสารกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสาร การเปิดรับข่าวสารกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสาร
 เรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 420 คน
 เครื่องมือในการรวบรวมได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละและ
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/WINDOW 3.11

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคมอยู่ในระดับสูงโดยมีความต้องการ
 การข่าวสารทั้งจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลมากที่สุดในเรื่องสิทธิประโยชน์การเจ็บป่วยฉุกเฉิน
2. กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมอยู่ในระดับสูงโดย
 มีความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารทั้งจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลมากที่สุดคือเรื่องสิทธิประโยชน์การ
 เจ็บป่วยฉุกเฉิน
3. กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีการเปิดรับ
 ข่าวสารจากสื่อมวลชนมากกว่าสื่อบุคคล สื่อมวลชนที่มีการเปิดรับมากที่สุดคือโทรทัศน์และมีความคิดเห็นว่า
 โทรทัศน์คือสื่อที่สร้างความเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมได้มากที่สุด สื่อบุคคลที่เปิดรับมากที่สุดคือ
 เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลในครอบครัวและมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเป็นสื่อบุคคลที่สร้างความเข้าใจ
 ข่าวสารเรื่องการประกันสังคมได้มากที่สุด
4. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมในระดับปานกลาง
 โดยมีความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารทั้งจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลมากที่สุดในเรื่องสิทธิประโยชน์ของการ
 เป็นผู้ประกันตน และการใช้บัตรประกันสังคมมากที่สุด
5. ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคาดหวังว่าจะ
 ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม
6. ความต้องการข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเปิดรับข่าวสาร
 เรื่องการประกันสังคม
7. ความต้องการข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจที่ได้รับ
 ข่าวสารเรื่องการประกันสังคม
8. ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารเรื่องประกันสังคม
9. ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่อง
 การประกันสังคม
10. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าว
 สารเรื่องการประกันสังคม

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
 สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
 ปีการศึกษา 2539

ลายมือชื่อนิติกร
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C851854 : MAJOR

DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD:

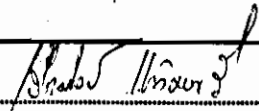
NEEDS/EXPECTATION/GRATIFICATION/SOCIAL SECURITY INFORMATION
RUANGSILP KAEWDONREE : NEEDS, EXPECTATION AND GRATIFICATION ON SOCIAL SECURITY INFORMATION AMONG INSURED PERSONS IN SAMUT PRAKAN. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. PATCHANEE CHEYJANYA. 115 PP. ISBN 974-636-299-2

The purpose of this research is to study the needs, expectation exposure and gratification of insured persons on social security information among insured persons in Samut prakan province. Data were collected from insured persons in Samut prakan. Questionnaires were used to collect the data. Statistical procedures used form data analysis were percentage, mean, Pearson's product moment correlation coefficient. SPSS for Window program was used for data processing.

Results of this study are as followes.

1. Respondents had high needs for social security information from mass media and personal sources. The highest information needed was the right of insured persons in emergency case.
2. Respondents had high expectations from social information in mass media and personal sources. The highest information needed was the right of insured persons in emergency case.
3. Respondents were exposed to social security information at low level. However, they were exposed to mass media more than to personal sources. Television was the highest mass media exposed and brought the most understanding in social security information. Colleague and family members were the highest among exposure to personal sources. And personal staff brought the most understanding in social security information.
4. Respondents were gratified in social security information and also brought the most understanding in social security information from both mass media and personal moderately. The topic they were most satisfied were the right of insured persons and use of social security card.
5. Needs was significantly correlated with expectation from social security information.
6. Needs was significantly negative correlated with media exposure to social security information.
7. Needs was not significantly correlated with gratification on social security information.
8. Expectation was not significantly correlated with media exposure to social security information.
9. Expectation was not significantly correlated with gratification on social security information.
10. Media exposure was significantly correlated with gratification on social security information.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....

ลายมือชื่อนิสิต..... 

สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ปีการศึกษา 2539.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ รองศาสตราจารย์ พัทธนี เขยจรรยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ตลอดเวลาให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัยมาด้วยดีตลอด ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ ที่ได้เป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณอย่างยิ่งสำหรับรองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขให้คำแนะนำในการทำวิจัยให้สำเร็จลุล่วงได้

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ในคณะนิเทศศาสตร์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางด้านนิเทศศาสตร์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณหัวหน้าศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานประกันสังคม และเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ ของสำนักงานประกันสังคม ที่มีความกรุณาให้คำแนะนำและรายละเอียดข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณ พี่ น้อง ผู้ประกันตนทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามจนได้ข้อมูลมาเพียงพอสำหรับการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้โอกาสแก่ลูก และให้กำลังใจตลอดมา

และที่สำคัญก็คือ เพื่อนๆ ร่วมชั้นเรียนนิเทศศาสตร์พัฒนาการ (ภาคนอกเวลาราชการ) รุ่นที่ 1 ทุกท่านที่ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุข และให้กำลังใจแก่กันด้วยดีตลอดมา ทั้งขณะเรียนและทำวิจัย จึงขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

เรืองศิลป์ แก้วดอนริ

สารบัญ

	หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ	
กิตติกรรมประกาศ	ฉ	
สารบัญตาราง	ณ	
สารบัญแผนภูมิ	ด	
บทที่		
1. บทนำ		
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1	
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	11	
สมมติฐานของการวิจัย	11	
ขอบเขตของการวิจัย	12	
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	12	
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	14	
2. ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		15
แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร		
และคุณสมบัติของสื่อ	15	
แนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร		
และความต้องการข่าวสารของบุคคล	20	
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ	24	
ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ	29	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31	
3. ระเบียบวิธีวิจัย		37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37	

ตัวแปรในการวิจัย.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การทดสอบเครื่องมือ.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
หลักเกณฑ์การให้คะแนน.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4. ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติวิเคราะห์.....	71
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผล.....	83
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	93
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย.....	97
รายการอ้างอิง.....	98
ภาคผนวก.....	104
ประวัติผู้เขียน.....	115

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	48
2. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอายุ.....	49
3. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะภาพทางครอบครัว.....	50
4. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
5. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้.....	52
6. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความต้องการข่าวสารเรื่องการประกันสังคม.....	53
7. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม.....	57
8. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชน.....	61
9. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อสื่อมวลชนที่สามารถสร้างความเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมมากที่สุด.....	62
10. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจากสื่อบุคคล.....	63

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่อสื่อบุคคลที่สามารถสร้างความเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมมากที่สุด.....	64
12. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อสื่อที่สามารถสร้างความเข้าใจข่าวสารเรื่องการประกันสังคมได้มากที่สุด.....	65
13. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม.....	66
14. แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการข่าวสารความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารการเปิดรับข่าวสารความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมจำแนกตามสื่อ.....	70
15. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการข่าวสารกับความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม.....	71
16. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการข่าวสารกับการเปิดรับข่าวสาร เรื่องการประกันสังคม.....	72
17. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการข่าวสารกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม.....	73
18. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารกับการเปิดรับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม.....	74
19. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม.....	75

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20.	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าว สารกับความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกัน สังคม.....	76
21.	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ ความคาดหวังว่าจะได้รับข่าวสารกับการเปิดรับข่าวสาร เรื่องการประกันสังคมจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับ ความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคม.....	77

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. แบบจำลองของการปรับใช้ในการสื่อสาร ระหว่างบุคคล.....	23
2. แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจ.....	28
3. แบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ.....	30

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย