สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเออี

นีลัมพร แต่งตั้ง

- 2 ส.ค. 2561
375607
b0024716

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤศจิกายน 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ นีลัมพร แต่งตั้ง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรมย์)

..... กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์ ดร.ชิตพล ชัยมะดัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)
วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงสมบูรณ์เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาจาก ดร.กาญจนา บุญยัง อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์รวมทั้งคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ แนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนปรับแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และดูแลเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ที่สละเวลาในการตรวจทานแก้ไขข้อผิดพลาด และข้อบกพร่องของแบบสอบถาม ตรวจทานความถูกต้องของการภาษาในงานนิพนธ์ และพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีความถูกต้องครบถ้วน อีกทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา

ขอขอบคุณผู้บริหาร และพนักงานทุกท่านของบริษัทในเครือเอเออี อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในแบบสอบถาม และขอขอบคุณสำหรับกำลังใจที่คอยถามไถ่โดยตลอด

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อสงัด คุณแม่วัชนันท์ แต่งตั้ง และคุณจตุภูมิ สุขเอี่ยม ที่คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้ทำวิจัยเสมอมา รวมถึงญาติพี่น้องทุกท่าน และกัลยาณมิตรที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

นีลัมพร แต่งตั้ง

58930231: กลุ่มวิชา: การบริหารทรัพยากรมนุษย์; รป.ม. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์)
คำสำคัญ: การรับรู้/ กองทุนประกันสังคม/ สิทธิประโยชน์/ ปัญหาในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์

นีลัมพร แต่งตั้ง: การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี (THE AWARENESS OF BENEFITS OF SOCIAL SECURITY FUND AMONG EMPLOYEES WORKING FOR AAE COMPANY GROUP) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กาญจนา บุญยัง, ร.ด. 94 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้จัดการและพนักงานบริษัทในเครือเอเออี จำนวน 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี พนักงานเป็นระดับปฏิบัติการมากที่สุด ร้อยละ 44.68 ตำแหน่งวิศวกร ร้อยละ 31.91 และช่างเทคนิค ร้อยละ 31.91 รายได้อยู่ระหว่าง 10,001-25,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน 1-3 ปี ภายใน 1 ปี พนักงานร้อยละ 55.32 เคยขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณีของสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม โดยพนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.97 ของบริษัทมีการรับรู้ข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากข้อคำถาม 17 ข้อ พบว่า สิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพ สิทธิประโยชน์สิทธิประโยชน์กรณีเสียชีวิต สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ พนักงานมีการรับรู้น้อย มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ที่ 6.07 คะแนน และผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี และปัญหาการรับรู้ข้อมูลสิทธิประโยชน์กองประกันสังคมแตกต่างกันมีระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมแตกต่างกัน และปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน

58930231: MAJOR: HUMAN RESOURCES ADMINISTRATION; M.P.A. (HUMAN RESOURCES ADMINISTRATION)
KEYWORDS: AWARENESS/ SOCIAL SECURITY FUND/ BENEFITS/ PROBLEMS OF ACCESSING TO BENEFITS

NEELUMPORN TANGTUNG: THE AWARENESS OF BENEFITS OF SOCIAL SECURITY FUND AMONG EMPLOYEES WORKING FOR AAE COMPANY GROUP. ADVISOR: KANJANA BOONYOUNG, Ph.D. 94 P. 2017.

The purposes of this study were to examine the problems of accessing to the information about benefits of social security fund and to investigate a level of awareness of social security benefits. Also, this study attempted to compare the level of awareness of social security benefits as classified by personal factors and to determine the relationship between the problems of accessing to the information on social security fund and the level of awareness of social security benefits among the employees. The population of this study was 141 employees, working for AAE company group. They included the administrators, managers, and staff. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. To test the research hypothesis, the test of pearson product moment coefficient was used.

The results of the study revealed that the majority of the respondents were male, aged not more than 30 years old, being single, and having an education lower or equivalent to a bachelor's degree. Also, most of the subjects were employees at a practitioner level (44.68%), engineers (31.91%), and technicians (31.91%) with a monthly income of 10,001-25,000 baht. These subjects had been insured people for 1-3 years. Within one year, these subjects had claimed for compensatory benefits for all seven cases as offered by social security fund. Also, it was shown that 43.97% of the subjects demonstrated a low level of awareness of benefits offered by social security fund. Based on 17 questions, the subjects showed a low level of beneficiaries' awareness (6.07 points) in relation to disability, death, and aging. In addition, it was found that there were differences in the level of awareness of benefits of social security fund among the subjects who had different gender, age, status, educational level, work position, amount of income, length of being an insured person, numbers of claims for compensations for 7 cases, and problems of accessing to the information about benefits of social security fund. Finally, no relationship was found between the problems of accessing to the information on social security fund and the level of awareness of social security benefits among the employees.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานของการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 4

กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ 9

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน 18

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทในเครือเอเออี 27

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 31

3 วิธีดำเนินการวิจัย 35

ประชากร 35

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 35

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 36

การเก็บรวบรวมข้อมูล 37

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 37

การวิเคราะห์ข้อมูล 37

เกณฑ์การแปลผล 38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	40
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี	43
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี	51
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผลการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	83
ประวัติย่อของผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนพนักงานของแต่ละบริษัทในเครือเอเออี	29
2	สวัสดิการของพนักงานที่ได้รับจากบริษัท	30
3	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี	43
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านผู้ประกันตน	45
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี	46
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ภาพรวมด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี ด้านผู้ประกันตนและด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี	48
8	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	49
9	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี	51
10	จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	54
11	จำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี	55
12	จำนวน และร้อยละของเหตุผลสำคัญที่พนักงานเลือกช่องทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี	56
13	เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามเพศ	57
14	เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามอายุ	59
15	เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามสถานภาพ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา	63
17	เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามประเภทพนักงาน	65
18	เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามตำแหน่งงาน	67
19	เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามรายได้	70
20	เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน	72
21	ความสัมพันธ์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	73

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2	กระบวนการของการรับรู้	10
3	กระบวนการรับรู้ของมนุษย์	11
4	สูตรคำนวณเงินบำนาญชราภาพ	22
5	สูตรคำนวณเงินบำเหน็จชราภาพ	24
6	โลโก้บริษัท เอเออี เอ็นจิเนียริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด	27
7	โลโก้บริษัท เอเออี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	27
8	โลโก้บริษัท เอเออี ซัพพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	27
9	โครงสร้างองค์กรบริษัทในเครือเอเออี	31
10	กระบวนการคิดและพฤติกรรมของบุคคล	77

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำรงชีวิตของแรงงานที่ต้องทำงานเพื่อให้มีรายได้ โดยต้องอาศัยแรงงานแลกเปลี่ยนมา ซึ่งค่าแรงเลี้ยงชีพของตนเองและครองครัว การเจ็บป่วยเป็นเรื่องที่ไม่สามารถเลี่ยงได้และเมื่อแรงงานเจ็บป่วยก็ส่งผลให้ต่องานในหน้าที่ตนเองและต่อครอบครัว ดังนั้น รัฐบาลจึงได้จัดให้มีการประกันสังคมขึ้นเพื่อช่วยเหลือแรงงานในยามที่เดือดร้อนเป็นการลดอุปสรรคด้านการเงินที่จะต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาล เมื่อเจ็บป่วยแรงงานสามารถเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ จนสิ้นสุดการรักษา และได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ เนื่องจากการเจ็บป่วย

การประกันสังคมเป็นการสร้างหลักประกันให้กับลูกจ้างแรงงานทั่วไป การประกันสังคมเริ่มมีขึ้นในปี พ.ศ. 2495 ประเทศไทยได้นำแนวความคิดการสร้างระบบประกันสังคมเข้ามาใช้เพื่อเป็นหลักในการดำรงชีวิตของลูกจ้างแรงงานทั่วไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นผลสำเร็จ ต่อมาปี พ.ศ. 2515 กรมแรงงานได้ทำการจัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทนขึ้น เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างทั่วไปที่เกิดอุบัติเหตุประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน ในช่วงปี พ.ศ. 2533 สำนักงานประกันสังคมได้ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยประกอบไปด้วยหน่วยงาน กรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม และงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทนกรมแรงงานโดยให้สำนักงานประกันสังคมโอนย้ายจากกระทรวงมหาดไทยมาเป็นสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2536 จากนั้นวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงแรงงาน โดยมีการกำหนดความคุ้มครองของพระราชบัญญัติประกันสังคมเมื่อ พ.ศ. 2533 การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานทั้งหมด 7 ประเภท สำหรับลูกจ้างทั่วไป ดังนี้ 1) กรณีประสบอุบัติเหตุอันตรายหรือเจ็บป่วย 2) กรณีทุพพลภาพ 3) กรณีเสียชีวิต 4) กรณีคลอดบุตร 5) กรณีสงเคราะห์บุตร 6) กรณีชราภาพ 7) กรณีว่างงาน ในช่วงแรก สำนักงานประกันสังคมได้ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ต้องมีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป แต่หลังจากวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2536 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และได้ขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้าตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 โดยข้อกำหนดอายุของลูกจ้างที่ขึ้นทะเบียนต้องมีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ กองทุนประกันสังคมผู้ที่จะได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมจะต้องเข้าร่วมเป็น

สมาชิก ซึ่งการเข้าสู่ระบบประกันสังคมเป็นการบังคับภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยได้กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้จ่ายเงินสมทบพร้อมทำการหักในส่วนที่เป็นส่วนของที่ลูกจ้างต้องรับผิดชอบเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือนรัฐบาลจะออกเงินสมทบเข้ากองทุนอีกส่วนหนึ่ง (อรทัย จันทวงศ์, 2555)

กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายฉุกเฉินจะมีหลักการและเงื่อนไขในการรักษาพยาบาล โดยผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ตามโรงพยาบาลที่แจ้งตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล แต่ในกรณีผู้ประกันตนไม่สามารถเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล อาจเกิดจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยแบบฉุกเฉินผู้ประกันตนก็สามารถเข้ารับการรักษาได้ในโรงพยาบาลที่ใกล้เคียงที่สุด และเมื่อได้รับการรักษาเป็นที่เรียบร้อยผู้ประกันตนควรแจ้งโรงพยาบาลที่ระบุไว้ตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลทันที ทางสำนักงานประกันสังคมจะทำการชำระคืนค่าใช่จ่ายทางการแพทย์เฉพาะค่าใช้จ่ายในการรักษาที่เกิดขึ้น ตามความจำเป็นโดยจะจ่ายคืนนั้นต้องใช้เวลาไม่เกิน 72 ชั่วโมง โดยเริ่มนับจากเวลาที่ผู้ประกันตนได้รับการรักษาจากทางการแพทย์เมื่อเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน ทั้งนี้จะไม่นับรวมวันหยุดราชการ ทางโรงพยาบาลที่ระบุไว้ที่หน้าบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลต้องรับผิดชอบในการให้การรักษาทางการแพทย์ต่อจากโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาพยาบาลนับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง สำหรับค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นก่อนการแจ้ง ซึ่งผู้ประกันตนสำรองจ่ายสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีฉุกเฉินหรือประสบอันตรายได้ด้วยวิธีการเบิกสิทธิประโยชน์ ดังนี้ (สำนักงานประกันสังคม, 2560 ข)

1. ทดรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อน

2. ขอใบรับรองแพทย์ระบุเหตุผลของการฉุกเฉินหรือมีการเจ็บป่วยฉุกเฉิน/ อุบัติเหตุถึงอาการที่เกิดขึ้นว่ามีอย่างไรบ้าง

3. ขอใบเสร็จรับเงินแสดงค่าใช้จ่ายโดยละเอียดเบิกคืนได้กับสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดและสาขา ตามอัตราที่ประกาศได้ทุกแห่งทั่วประเทศ

โดยหลักฐานที่ผู้ประกันตนต้องใช้แสดงเพื่อขอรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษาพยาบาลมี ดังนี้

1. บัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล

2. บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้

บริษัทในเครือเอเออี เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย ติดตั้ง ตรวจสอบ ซ่อมแซม บำรุงรักษา เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ ออกแบบ และติดตั้งงานโยธา งานไฟฟ้า

งานเครื่องกล ประปา สุขาภิบาล งานดับเพลิง งานชลประทาน ซึ่งเป็นสถานประกอบการแห่งหนึ่งที่มีพนักงานปฏิบัติงานตามโครงสร้างบริษัท บริษัทในฐานะที่เป็นนายจ้างจึงต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ให้กับพนักงานและพนักงานชั่วคราว ปัจจุบันพนักงานและพนักงานชั่วคราวภายในบริษัทเป็นผู้ประกันตน จำนวน 141 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2560 ก) ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในพนักงานแผนกทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับส่วนงานดังกล่าว เบื้องต้นได้พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ของพนักงานและพนักงานชั่วคราวในบริษัทที่เกิดขึ้น คือ การขาดการรับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ที่มีในกองทุนประกันสังคมหรือรับรู้เข้าใจในสิทธิประโยชน์ที่พนักงานและพนักงานชั่วคราวได้รับในกองทุนประกันสังคมน้อยเกินไปหรือการใช้สิทธิประโยชน์ในกองทุนประกันสังคมไม่ถูกต้อง เนื่องจากบริษัทในเครือเอเออี ส่วนใหญ่นั้นเป็นงานโครงการงานก่อสร้างที่ทั้งพนักงานส่วนใหญ่ทั้งพนักงานและพนักงานชั่วคราวต้องปฏิบัติการตามสถานที่ก่อสร้างหน้างาน และอีกหนึ่งสาเหตุที่สำคัญที่ผู้วิจัยหยิบยกปัญหาขึ้นมาศึกษา คือ เมื่อลูกจ้างต้องปฏิบัติตามสถานที่ก่อสร้างหน้างานตามจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งมีสถานพยาบาลที่อยู่นอกเหนือในบัตรรับรองสิทธิแล้วพนักงานกลัวว่าจะไม่สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้หรือแม้แต่กลัวว่าเมื่อสำรองจ่ายไปแล้วจะไม่สามารถได้รับเงินที่สำรองไปคืน อีกกรณีคือ การใช้สิทธิไม่ครบตามสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนที่พึงได้รับตามกฎหมายประกันสังคม

ทั้งนี้ผู้วิจัยเป็นพนักงานในแผนกฝ่ายทรัพยากรบุคคลและมีความเกี่ยวข้องกับในส่วนงานสวัสดิการกองทุนประกันสังคมในส่วนแรก จึงทำให้เห็นถึงการรับรู้ของพนักงานและพนักงานชั่วคราวว่ายังคงขาดการรับรู้การใช้สิทธิประโยชน์ในกองทุนประกันสังคมอย่างไม่ถูกต้อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผู้ประกันตนบริษัทในเครือเอเออี ว่ามีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมเพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน และพนักงานชั่วคราวบริษัทในเครือเอเออี

2. เพื่อศึกษาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานและพนักงานชั่วคราว บริษัทในเครือเอเออี

3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน บริษัทในเครือเอเออี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลา ในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

สมมติฐานของการวิจัย

ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี ใน 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี

2. ตัวแปรตาม คือ การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

ขอบเขตด้านประชาชน

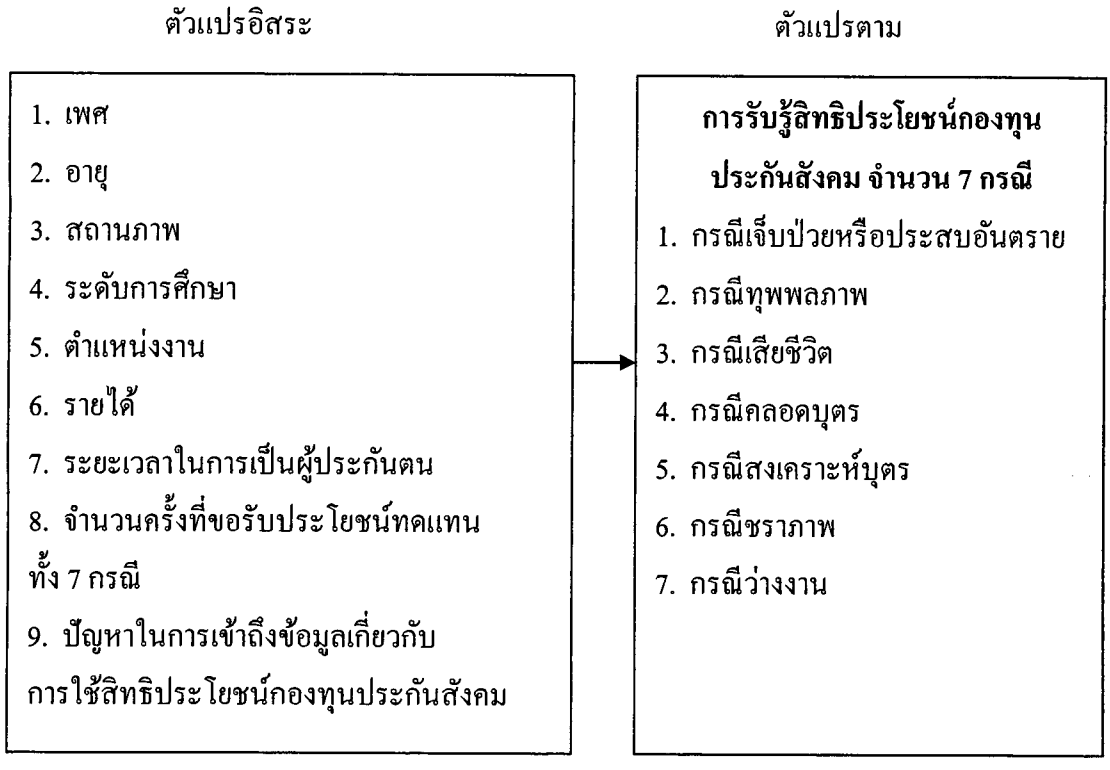
การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีประชากรในการวิจัยเป็นพนักงานและพนักงานชั่วคราว บริษัท ในเครือ เอเออี จำนวน 141 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้นำเอากระบวนการรับรู้ของมนุษย์ (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 1982 อ้างถึงใน อรทัย จันทวงศ์, 2555, หน้า 9) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วลัยพร จันทรสุทธิ (2550) และ อรทัย จันทวงศ์ (2555) มาเป็นแนวทางการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

2. เพื่อทราบปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี

3. เพื่อนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะที่ได้มาเป็นแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนการประชาสัมพันธ์เพื่อการรับรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ หมายถึง การรู้สึกหรือระลึกรู้ถึงความหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งนั้น ๆ โดยอาศัยความรู้ดั้งเดิม ประสบการณ์เดิมในอดีต และความต้องการของตนเอง

กองทุนประกันสังคม หมายถึง หลักประกันตามพระราชบัญญัติประกันสังคมทั้ง 7 กรณี ให้แก่ผู้ประกันตนให้ได้รับประโยชน์ทดแทน เมื่อต้องประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ

หรือตาย โดยไม่ได้เกิดจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน

สิทธิประโยชน์ หมายถึง การใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมที่ผู้ประกันตนกองทุนประกันสังคมพึงได้รับตามกฎหมายที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติกองทุนประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และแก้ไขสิทธิประโยชน์ล่าสุด พ.ศ. 2560 โดยการใช้สิทธิที่เกิดจากผู้ประกันตนส่งเงินสบทบเข้าระบบกองทุนประกันสังคมอัตราร้อยละ 5 ของค่าจ้าง ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ทั้ง 7 กรณี

ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์ หมายถึง อุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี ได้แก่ ปัญหาด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี ปัญหาด้านผู้ประกันตน และด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม หมายถึง การรู้สึกหรือระลึกรู้ถึงสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคมทั้ง 7 กรณีของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี ในประเด็นเงื่อนไขการให้ความคุ้มครองและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนพึงจะได้รับของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี ทั้ง 7 กรณี ดังนี้

1. ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย การได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยของกองทุนประกันสังคม เงื่อนไขการได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงานของกองทุนประกันสังคม ผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิต่อเมื่อได้ส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนเจ็บป่วย

2. ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร ผู้ประกันตนมีสิทธิรับประโยชน์ทดแทนไม่เกิน 2 ครั้ง สำหรับผู้ประกันตนหรือคู่สมรส และต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 เดือน ภายใน 15 เดือนก่อนเดือนคลอดบุตร จ่ายค่าบริการทางการแพทย์เหมาจ่ายกรณีคลอดบุตรให้แก่ผู้ประกันตนในอัตรา 13,000 บาทต่อการคลอดบุตรหนึ่งครั้ง

3. ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ คือ การที่ผู้ประกันตนสูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะของร่างกายหรือสูญเสียภาวะปกติของจิตใจจนทำให้ความสามารถในการทำงานลดลงถึงขนาดไม่อาจประกอบการงานตามปกติได้ การขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ผู้ประกันตนจะต้องจ่ายเงินสมทบครบ 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนทุพพลภาพ ประโยชน์ทดแทนที่ผู้ประกันตนจะได้จะเป็นเงินทดแทนการขาดรายได้

และค่าบริการทางการแพทย์

4. ประโยชน์ทดแทนในกรณีเสียชีวิต กรณีที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน เมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้ว 1 เดือน ภายในระยะเวลา 6 เดือน ก่อนถึงแก่ความตาย สิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นค่าทำศพ 40,000 บาท โดยจ่ายให้แก่ผู้จัดการศพใครคือผู้จัดการศพนั้นจะต้องเป็นผู้ที่ผู้ประกันตนระบุไว้อย่างชัดเจนหรือสามี ภรรยา บุตร หรือผู้ที่มีหลักฐานแสดงการเป็นผู้จัดการงานศพ

5. ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรจะต้องเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 หรือมาตรา 39 ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน ภายในระยะเวลา 36 เดือนก่อนเดือนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน สิทธิที่ท่านจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 400 บาทต่อบุตรหนึ่งคน ต้องเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย ยกเว้นบุตรบุญธรรม โดยที่บุตรนั้นมีอายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 6 ปีบริบูรณ์ จำนวนคราวละไม่เกิน 3 คน

6. ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพจะมีเงื่อนไขการให้สิทธิประโยชน์ 2 รูปแบบ คือ การเกิดสิทธิกรณีบำนาญชราภาพ จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 180 เดือน ไม่ว่าระยะเวลา 180 เดือนจะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ โดยความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง และการเกิดสิทธิกรณีบำเหน็จชราภาพ ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสมทบไม่ครบ 180 เดือน โดยความเป็นผู้ประกันตนจะสิ้นสุดลง ผู้ประกันตนต้องมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ หรือเป็นผู้ทุพพลภาพ หรือถึงแก่ความตาย

7. ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน ผู้ประกันตนต้องเงินสมทบมาแล้ว 6 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนการว่างงานกับนายจ้างรายสุดท้ายหรือกรณีผู้ประกันตนว่างงานเนื่องจากเหตุสุดวิสัย สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ คือ กรณีลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างตามกำหนดระยะเวลาจะได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงานปีละไม่เกิน 90 วัน ในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้างเฉลี่ย

นายจ้าง หมายถึง ผู้ที่ซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงานโดยจ่ายค่าจ้างให้ ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานนายจ้างและหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้างในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคลให้หมายความรวมถึงผู้มีอำนาจกระทำแทนนิติบุคคล และซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลให้ทำการแทนด้วย

ลูกจ้าง หมายถึง ผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้างโดยได้รับค่าจ้างไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร แต่ไม่รวมถึงลูกจ้างซึ่งทำงานเกี่ยวกับงานบ้านอันมิได้มีการประกอบการธุรกิจอื่นรวมอยู่ด้วย

ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างที่เริ่มเข้าทำงานอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี และไม่เกิน 60 ปี และอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคม

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่บริษัทงานในเครือเอเออี และพนักงานสัญญาจ้างระยะสั้นที่มีสัญญาจ้างตามระยะเวลา

ตำแหน่งงาน หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบหน้าที่ของพนักงานแต่ละฝ่ายภายในบริษัทโดยแบ่งตามโครงสร้างของบริษัทในเครือเอเออี โดยแบ่งเป็นผู้จัดการ วิศวกร บัญชี ฝ่ายบุคคล การตลาด จัดซื้อ ธุรการ ช่างเทคนิค พนักงานชั่วคราว

พนักงานดูแลเรื่องกองทุนประกันสังคม หมายถึง พนักงานฝ่ายบุคคลของบริษัทในเครือเอเออี ที่รับผิดชอบดูแลในเรื่องของกองทุนประกันสังคมของทั้ง 3 บริษัทในเครือเอเออี

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน
3. ข้อมูลทั่วไปของบริษัทในเครือเอเออี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นพื้นฐานสำคัญของการเกิดพฤติกรรมซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและการทำงานเป็นอย่างมาก การรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไปในการที่จะเข้าใจเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การจึงมีความเป็นที่จะต้องทำการศึกษา

จากการศึกษามีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ ดังนี้

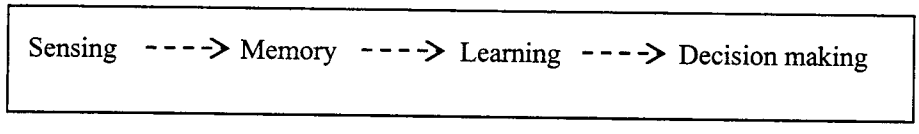
สุธรรม รัตนโชติ (2552, หน้า 84) การรับรู้ คือ เมื่อบุคคลจะถูกรุมล้อมด้วยสิ่งเร้าซึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมผ่านเข้ามาในความรู้สึกสัมผัส (Senses) โดยจากการเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การลิ้มรสชาติหรือประสาทสัมผัสได้ด้วยตา หู จมูก ลิ้น และผิวกาย ซึ่งบุคคลจะเป็นผู้เลือกรับรู้เฉพาะที่สนใจ

สิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546, หน้า 84) การรับรู้ คือ กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางประสาทสัมผัสที่มีอยู่กระบวนการนี้เริ่มต้นจากฯ การใช้อวัยวะสัมผัสจากสิ่งเร้าและจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดในสมอง จากนั้นจะแปลความหมายสิ่งเร้าที่รับสัมผัสว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร ขั้นแปลความหมายนี้เป็นขั้นที่มีการใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานของการแปลความหมายจากสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส

เบญจมาศ เบ็ญจพรกุลพงศ์ (2544, หน้า 75) การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสารในการแปลข่าวสารและนำไปใช้ในแต่ละบุคคล ทั้งนี้ บุคคลสองคนอาจเปิดรับข่าวสารจากสื่อเดียวกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจมีพฤติกรรมในการตอบสนองที่แตกต่างกันในเรื่องของการรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าที่มาในรูปแบบของข่าวสารเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว รวมถึงเงื่อนไขในแต่ละบุคคล

อีกด้วย

การรับรู้ (Perception) หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มต้นตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า คือ การได้เห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การได้ลิ้มรส และการได้สัมผัส และส่งผ่านกระแสประสาท เพื่อส่งไปยังสมองจากนั้นแปลความกระบวนการของการรับรู้ (Process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการคาบเกี่ยวกันระหว่างเรื่องของความเข้าใจ การคิด การรู้สึก (Sensing) ความทรงจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making) (กัณฐวัศ นาคเกี้ยง, 2553, หน้า 8)



ภาพที่ 2 กระบวนการของการรับรู้ (กัณฐวัศ นาคเกี้ยง, 2553, หน้า 8)

กันยา สุวรรณแสง (2540, หน้า 127) ให้ความหมายการรับรู้ หมายถึง การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกระลึกรู้ความหมายว่าเป็นอย่างไร

สัมผัส (Sensation) คือ ตัวที่มากระตุ้นให้บุคคลเกิดเป็นพฤติกรรมแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งเร้าภายใน (Internal stimulus) เป็นเรื่องของการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกายของมนุษย์ เช่น การหดเกร็งของกล้ามเนื้อจนทำให้เป็นตะคริว

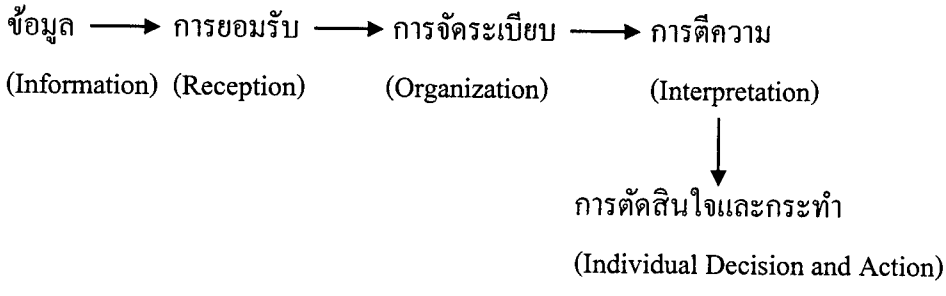
2. สิ่งเร้าภายนอก (External stimulus) เป็นสิ่งเร้าอันเกิดจากแวดล้อมนอกร่างกาย ทั้งเป็นรูปแบบนามธรรม อาจเป็นวัสดุ สิ่งของ มนุษย์ สัตว์ สภาพการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนนามธรรมต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อ ศาสนา ค่านิยม ฯลฯ

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายต่อสิ่งเร้าจากที่บุคคลได้สัมผัสโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้ลิ้มรส และได้สัมผัส ผลที่เกิดจากการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านกระบวนการทำงานของระบบประสาทสัมผัสแล้วทำให้เกิดการรู้สึก ระลึก รู้ความหมายของสิ่งเร้าที่ได้สัมผัสหรือข้อมูลที่ได้รับเพื่อให้เกิดการเข้าใจต่อสิ่งเร้านั้น ๆ อาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการเลือกสรรข้อมูลที่ผ่านมาในระบบสัมผัสไปสู่การแปลผลของสมองเพื่อจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น โดยอาศัยความรู้ดั่งเดิม ประสบการณ์เดิมในอดีต และความต้องการของตนเอง

กระบวนของการรับรู้ (The perception process)

กระบวนของการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่คาบเกี่ยวระหว่างความรู้สึก เข้าใจ การคิด การเรียนรู้ การตัดสินใจ และเป็นการแสดงพฤติกรรม ซึ่งการที่บุคคลสามารถรับรู้ถึงสิ่งเร้านั้น ต้องผ่านกระบวนการรับรู้ของแต่ละบุคคลก่อนที่จะกระทำหรือตอบสนองเพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการดังกล่าว

Schermerhorn, Hunt, and Osborn (1982 อ้างถึงใน อรทัย จันทวงศ์, 2555, หน้า 8) ได้เสนอแผนภาพที่แสดงกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลรับข้อมูลจัดระเบียบและแปลความ โดยข้อมูลจะนำไปสู่การตัดสินใจและเกิดการกระทำขึ้นซึ่งแต่ละคนมีการรับรู้ตามประสบการณ์ของตน โดยจะมีผลต่อขบวนการคิดและพฤติกรรมของบุคคลไว้ดังนี้



ภาพที่ 3 กระบวนการรับรู้ของมนุษย์ (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 1982 อ้างถึงใน อรทัย จันทวงศ์, 2555, หน้า 9)

ในกระบวนการแห่งการรับรู้ถ้าพิจารณาในแง่ของพฤติกรรม “การรับรู้” แทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (กันยา สุวรรณแสง, 2540, หน้า 130) ซึ่งสิ่งเร้าไม่ว่าจะเป็นคน สัตว์ สิ่งของหรือสถานการณ์มาเร้าอินทรีย์ทำให้เกิดการสัมผัส (Sensation) และเมื่อเกิดการสัมผัสบุคคลจะเกิดมีอาการแปลสัมผัส การสัมผัสและมีเจตนา (Conation) ที่จะแปลสัมผัสนั้น ๆ การแปลสัมผัสจะเกิดขึ้นในสมอง ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น เมื่อเกิดเสียง ปัง ปัง สมองจะแปลเสียงนั้นโดยเปรียบเทียบกับเสียงที่เคยได้ยินนั้นว่าเป็นเสียงของอะไร เช่น เสียงปืน เสียงระเบิด เสียงพลุ เสียงประทัด เสียงของท่อไอเสียรถ เสียงเครื่องยนต์ระเบิดหรือเสียงอะไร ในขณะที่สมองทำการเปรียบเทียบ จิตต้องมีเจตนาปนอยู่ทำให้เกิดการแปลความหมายและต่อไปก็เกิดการรู้ว่าเสียงที่ได้ยินนั่นคือเสียงอะไร อาจเป็นเสียงปืนเพราะบุคคลจะแปลความหมายได้ถ้าบุคคลเคยมีประสบการณ์ในเสียงปืนมาก่อนและอาจแปลได้ว่าเสียงปืนที่ดังนั้นเป็นปืนชนิดใด จากตัวอย่างข้างต้นนี้อาจสามารถสรุปกระบวนการรับรู้นั้นจะเกิดได้จะต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(กัณฐวัศ นาคเกลี้ยง, 2553, หน้า 8)

1. สิ่งเร้าที่จะรับรู้ (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดและทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ อาจมาในลักษณะของรูป รส กลิ่น เสียง

2. ประสาทสัมผัส (Sense organs) ที่ทำให้และความรู้สึกสัมผัส เช่น ตาเมื่อได้ดู หูเมื่อได้ฟังเสียง จมูกเมื่อได้กลิ่น ลิ้นเมื่อได้รับรสชาติ และผิวหนังเมื่อได้รับสัมผัสความร้อนหนาว

3. ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส เช่น รู้มาก่อนแล้วว่า การยกมือไหว้ คือ การแสดงความเคารพ

4. การแปลความหมายจากสิ่งที่สัมผัสซึ่งสิ่งที่เคยพบเห็นมาก่อนแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อได้รับสิ่งเร้านั้นอีกครั้งสมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนสิ่งเร้านั้นกับความรู้เดิมว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร เช่น การขับรถเมื่อเห็นสัญญาณไฟแดงที่สี่แยก หมายถึง ให้รถหยุด

ลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการ ดังนี้ (อรทัย จันทวงศ์, 2555, หน้า 9)

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้า (Stimulus) มากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลางซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่สมอง เพื่อทำการสั่งการทำให้เกิดการรับรู้ (Perception)

ขั้นที่ 3 สมองแปลความออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจโดยอาศัยจากความรู้ที่มีอยู่เดิม จากประสบการณ์เดิม ความทรงจำ เจตคติที่มีอยู่เดิม ความต้องการ ปทัสถาน เชาว์ปัญญา บุคลิกภาพ ทำให้สมองเกิดการตีความอย่างใดอย่างหนึ่งทำให้เกิดการรับรู้ (Perception)

สรุปได้ว่า กระบวนการการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลทั้งทางด้านความคิดจิตใจที่บุคคลแปลความหมายของสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่เข้ามาผ่านโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 และกระบวนการของสมองเลือกที่จะเก็บสิ่งเร้าเหล่านั้นโดยเลือกออกจากสิ่งเร้าที่บุคคลไม่สนใจ และเลือกที่จะแปลความหมายของสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้น จากนั้นจะแสดงออกอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยกระบวนการนี้ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ คือ ความรู้ ประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม ความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกมาแปลความหมายหรือตีความสิ่งเร้านั้นให้กลายมาเป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้และมีปฏิกิริยาตอบสนองซึ่งการตอบสนองดังกล่าวนั้นเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของความนึกคิดหรือการกระทำ ซึ่งพฤติกรรมนั้นจะถูกสั่งการและควบคุมด้วยการรับรู้ ในกระบวนการรับรู้จึงเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการสื่อสารเพราะถ้าหากการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเร้าเดียวกันแต่แปลความหมายคนละทิศทางอาจก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่อการทำงานร่วมกันได้

ระดับขีดขั้นของการรับรู้ที่บุคคลจะรับรู้ได้ (Thresholds of awareness)

ระดับขีดขั้นของการรับรู้ที่บุคคลจะรับรู้ได้ หมายถึง ระดับต่ำสุด สูงสุด และระดับที่ความแตกต่างของการรับรู้ที่บุคคลจะรับรู้ได้นั้นมีด้วยกัน 3 ระดับ ดังนี้ (นิพนธ์ สิงห์ภู่, 2552, หน้า 16)

1. ขีดขั้นการรับรู้ต่ำสุดที่บุคคลจะรับรู้ได้ (The absolute threshold) หมายถึง ระดับต่ำสุดที่บุคคลจะรับรู้หรือสัมผัสรู้ได้ซึ่งจุดนี้เป็นจุดที่ทำให้บุคคลจะมองเห็นข้อแตกต่างระหว่าง "การรับรู้บางสิ่ง (Something)" และ "การไม่รับรู้อะไรเลย (Nothing)" สำหรับตัวกระตุ้นที่ได้รับ

2. ขีดขั้นการรับรู้ถึงความแตกต่างกันน้อยที่สุดที่บุคคลจะรับรู้ได้ (The differential threshold) หมายถึง ความแตกต่างที่น้อยที่สุดที่สามารถทำให้บุคคลรับรู้หรือมองเห็นถึงความแตกต่างระหว่างตัวกระตุ้น 2 ตัวที่คล้ายกัน ตัวกระตุ้นตัวแรกยิ่งมีความเข้มข้นหรือความรุนแรงเท่าใด จำนวนความเข้มข้นของตัวกระตุ้นตัวที่ 2 จะต้องมีเพิ่มขึ้น เพื่อทำให้สามารถรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างตัวกระตุ้นทั้ง 2 นั้น

3. ระดับขีดขั้นของการรับรู้ที่บุคคลจะรับรู้ได้ (Thresholds of awareness) หมายถึง ระดับต่ำสุดสูงสุดและระดับที่แตกต่างของการรับรู้ที่บุคคลจะรับรู้ได้ซึ่งมีด้วยกัน 3 ระดับ

3.1 ขีดขั้นการรับรู้ขั้นต่ำที่บุคคลจะสามารถรับรู้ได้ (Lower threshold) หมายถึง จุดที่การรับรู้ถึงตัวกระตุ้นที่อยู่เหนือจุดนี้จะไม่มีความรุนแรงพอที่จะสังเกตหรือรับรู้ได้โดยบุคคล หรือความสามารถในการรับรู้ของบุคคลมีน้อยเกินไป

3.2 ขีดขั้นการรับรู้ขั้นสูงที่บุคคลจะสามารถรับรู้ได้ (Upper threshold) หมายถึง จุดที่อยู่เหนือจุดนี้ ถ้ามีการเพิ่ม การกระตุ้นเข้าไปจะไม่มีผลต่อการตอบสนองที่เพิ่มขึ้น คือ ความสามารถในการรับรู้ของบุคคลมีมากอยู่แล้ว

3.3 ขีดขั้นการรับรู้ที่แตกต่างกับที่บุคคลจะสามารถรับรู้ได้ (Difference threshold) หมายถึง จำนวนการเพิ่มตัวกระตุ้นที่น้อยที่สุดที่บุคคลจะสามารถสังเกตเห็นได้ คือ บุคคลที่สามารถรับรู้เรื่องต่าง ๆ ได้แตกต่างจากคนอื่น

4. การรับรู้ถึงตัวกระตุ้นโดยไม่รู้สึกตัว (Subliminal perception) หมายถึง การรับรู้ที่ถูกกระตุ้นในระดับที่ต่ำกว่าระดับของการรู้สึกตัวด้วยเหตุนี้ทำให้บุคคลรับรู้ถึงตัวกระตุ้นดังกล่าวให้เกิดการกระทำโดยไม่รู้สึกตัว

สรุปบุคคลจะมีการรับรู้ได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะข้อจำกัดและความสามารถของบุคคลตามลักษณะขีดขั้นการรับรู้ต่ำสุด ขีดขั้นการรับรู้ถึงความแตกต่างกันน้อยที่สุด ระดับขีดขั้นของการรับรู้และการรับรู้ถึงตัวกระตุ้นโดยไม่รู้สึกตัว

องค์ประกอบของการรับรู้ (กัณฐวัศ นาคเกี้ยง, 2553, หน้า 10)

1. สิ่งเร้าอันที่ได้จาก วัตถุ แสง เสียง กลิ่น รสต่าง ๆ ทำให้เกิดการรับรู้

2. อวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง ถ้าอวัยวะรับสัมผัสต่างไม่สมบูรณ์จะทำให้สูญเสียการรับรู้ได้

3. ประสาทในการรับสัมผัสเป็นตัวกลางส่งกระแสประสาทจากอวัยวะรับสัมผัสไปยังสมองส่วนกลาง เพื่อการแปลความต่อไป

4. ประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม การรู้จักสิ่งเร้านั้น การจำได้จากประสบการณ์ในอดีต ทำให้การรับรู้ได้ดียิ่งขึ้น

5. ค่านิยมของแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่มคน ทัศนคติของแต่ละบุคคลก็สามารถนำมาเป็นการรับรู้ได้

6. ความใส่ใจในบางสิ่งบางอย่าง ความตั้งใจในบางสิ่งบางอย่าง ทำให้เกิดการรับรู้ได้

7. สภาพจิตใจ อารมณ์ เช่น การคาดหวัง ความดีใจ เสียใจ ทำให้เกิดการรับรู้ได้

8. ความสามารถทางสติปัญญา ทำให้รับรู้ได้เร็วเนื่องจากได้เรียนรู้ซ้ำ ๆ ทำให้เกิดการรับรู้ได้

การจัดระบบการรับรู้ (กัณฐวัศ นาคเกี้ยง, 2553, หน้า 11)

มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้าไม่ได้รับรู้ตามสิ่งเร้าที่ปรากฏ แต่จะนำมาจัดให้เป็นระบบตามหลักดังนี้

1. หลักความคล้ายคลึง (Principle of similarity) สิ่งเร้าที่มีความคล้ายคลึงกันไม่ว่าจะเป็นวัตถุใดถ้ามีรูปร่าง ขนาด สี บุคคลจะจัดการรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

2. หลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of closure) สิ่งเร้าที่มีความใกล้ชิดกันไม่ว่าจะเป็นภาพของวัตถุหรือสิ่งเร้าใด ๆ ก็ตาม เมื่อปรากฏในที่เดียวกันและมีความใกล้ชิดแล้ว บุคคลจะจัดการรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

3. หลักแห่งความสมบูรณ์ (Perceptual constancy) เป็นการรับรู้ของบุคคลมักจะรับรู้ในภาพที่สมบูรณ์ แต่ในขณะเดียวกันบุคคลก็มีความสามารถในการรับรู้ภาพที่มีลักษณะไม่สมบูรณ์หรือขาดบกพร่องไปบางส่วนเพียงเล็กน้อยได้ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์มีแนวโน้มที่จะต่อเติมส่วนที่ขาดหายไปให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นได้

ปัจจัยกำหนดการรับรู้

สิ่งเร้าอย่างเดียวกัน อาจจะทำให้คนสองคนสามารถรับรู้ต่างกันได้ เช่น คนหนึ่งมองว่าคนอเมริกันน่ารัก แต่อีกคนมองว่า เป็นคนอเมริกัน เป็นชาติที่น่ารักน้อยหน่อยก็ได้ เพราะในใจเขาอาจชอบคนอังกฤษก็ได้ เลยชอบชาวอเมริกันน้อยกว่า ซึ่งก็แล้วแต่มุมมองของแต่ละคนแล้วแต่

การรับรู้ของแต่ละคน การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างและจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น ประสบการณ์ วัฒนธรรม การศึกษา เป็นต้น ดังนั้นการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งในขณะใดขณะหนึ่งนั้น จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ประเภท (กันยา สุวรรณแสง, 2540, หน้า 132) คือ

อิทธิพลที่มาจากภายนอก ได้แก่ ความเข้มและขนาดของสิ่งเร้า (Intensively and size) การกระทำซ้ำ ๆ (Repetition) สิ่งตรงกันข้าม (Contrast) การเคลื่อนไหว (Movement) และอิทธิพลที่มาจากภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) การคาดหวัง (Expectancy) ความสนใจ อารมณ์ ความคิดและจิตนาการ ความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ยังแบ่งออกได้อีก เช่น แบ่งปัจจัยของการรับรู้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ประการแรก ลักษณะของผู้รับรู้ กับ ประการที่สองลักษณะของสิ่งเร้า ดังจะอธิบายดังนี้ ปัจจัยการรับรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ลักษณะของผู้รับรู้

ลักษณะของผู้รับรู้ พิจารณาจากการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหรือหลัง มากหรือน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้ด้วยเป็นสำคัญประการหนึ่ง ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้รับรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพกับด้านจิตวิทยา ดังอธิบาย

1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส เช่น หู ตา จมูกและอวัยวะสัมผัสอื่น ๆ ปกติหรือไม่ มีความรู้สึกรับสัมผัสสมบูรณ์เพียงใด เช่น หูตึง เป็นหวัด ตาเอียง บอดสี สายตายาว สายตาสั้น ผิวหนังชา ตายด้าน ความชรา ถ้าผิดปกติหรือหย่อนสมรรถภาพก็ย่อมทำให้การรับสัมผัสผิดไป ด้อยสมรรถภาพในการรับรู้ลงไป ความสมบูรณ์ของอวัยวะรับสัมผัสจะทำให้รับรู้ได้ดี การรับรู้บางอย่างเกิดจากอวัยวะรับสัมผัส 2 ชนิดทำงานร่วมกัน เช่น ลิ้นและจมูกช่วยกันรับรู้รส การรับรู้จะมีคุณภาพดีขึ้น ถ้าเราได้รับสัมผัสหลายทาง เช่น เห็นภาพและได้ยินเสียงในเวลาเดียวกัน ทำให้เราแปลความหมายของสิ่งเร้าได้ถูกต้องขึ้น อีกประการหนึ่งต้องขึ้นกับขอบเขตความสามารถในการรับรู้ด้วย คือ ขอบเขตความสามารถโดยธรรมชาติในการรับรู้ของคน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับสัมผัสและความสามารถในการแปลความหมายของสิ่งเร้า ความสามารถของอวัยวะสัมผัสมีขอบเขตจำกัด ไม่สามารถรับสัมผัสสิ่งเร้าได้ทุกชนิดและที่มีความเข้มน้อยเกินไป วัตถุขนาดเล็กมากเราไม่สามารถมองเห็นได้ พวกรังสี คลื่นวิทยุ ประสาทหูรับไม่ได้ เสียงที่เบาเกินไปจนไม่ทำให้แก้วหูสั่นสะเทือนเราก็ไม่ได้ยิน นักล้วงกระเป๋า กระทำอย่างแผ่วเบามาก เราก็รับสัมผัสไม่ได้ ขนาดหรือความเข้มของสิ่งเร้าที่สามารถทำให้อวัยวะสัมผัสเกิดความรู้สึกได้ เรียกว่า Threshold การเปลี่ยนแปลงความเข้มหรือขนาดของสิ่งเร้า เพื่อให้บุคคลสามารถรับรู้ได้เรียกว่า

The differential threshold ดังนั้นลักษณะของผู้รู้ด้านกายภาพหรือสรีระวิทยาของบุคคลจะต้องสมบูรณ์ การรับรู้จึงจะสามารถแปลความออกมาได้

1.2 ด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของคนที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้นั้นมีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจ ความตั้งใจ ทักษะค่านิยม วัฒนธรรม ประสบการณ์เดิม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลจากการเรียนรู้เดิม และประสบการณ์เดิมทั้งสิ้น นักจิตวิทยาถือว่าการรับรู้นั้นเป็นสิ่งที่บุคคลเลือกสรรอย่างยิ่ง (High selective) เริ่มตั้งแต่รับสัมผัส เลือกเอาเฉพาะที่ต้องการ และแปลความให้เข้ากับตนเอง บุคคลจึงจะเลือกรับรู้สำหรับลักษณะของผู้รับรู้ทางด้านจิตวิทยานั้น ยังมีปัจจัยด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้อีก 14 ข้อ คือ ความรู้เดิม ความต้องการหรือความปรารถนา สภาวะของจิตหรืออารมณ์ เจตคติ อิทธิพลของสังคม ความตั้งใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลินที่มีผลต่อการรับรู้ แรงจูงใจ คุณค่าและความสนใจที่มีผลต่อการรับรู้ ความดึงดูดในทางสังคม สติปัญญา การพิจารณาสังเกต ความพร้อมหรือการเตรียมพร้อมที่จะรับรู้และการคาดหวัง ดังจะอธิบายเป็นข้อ ๆ โดยละเอียดดังนี้คือ

1.2.1 ความรู้เดิมและประสบการณ์ (Experience) ของแต่ละบุคคลจะทำให้บุคคลเข้าใจรับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ หรือภาพต่าง ๆ แตกต่างกันออกไป โดยที่กระบวนการรับรู้ เมื่อบุคคลรับสัมผัสแล้วจะแปลความหมาย อาจแปลในรูปสัญลักษณ์หรือภาพต่าง ๆ การแปลความหมายนี้จะต้องอาศัยความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราจะรับรู้ ฉะนั้นถ้าหากไม่มีความรู้เดิม ไม่มีประสบการณ์เดิมในเรื่องนั้น ๆ มาแต่ก่อน ก็ย่อมจะทำให้การรับรู้ผิดไปจากความเป็นจริง เมื่อถามคนกลุ่มนี้ว่า เป็นภาพหญิงแก่หรือสาว 40% ตอบว่าเป็นหญิงชรา 60% ว่าเป็นหญิงสาว แต่กลุ่มทดลองที่ 2 ให้ดูภาพหญิงสาวจนพอใจเสียก่อน จึงถามว่าภาพข้างบนนี้เป็นหญิงสาวหรือชรา ปรากฏว่ากลุ่มที่ 2 ทั้งหมดตอบว่าเป็นภาพของหญิงสาว แต่กลุ่มที่ทดลองกลุ่มที่ 3 ก่อนให้ดูภาพปริศนาได้ให้ดูภาพคนชราจนเป็นที่พอใจแล้ว เมื่อให้กลุ่มนี้ดูภาพปริศนา 95% ของกลุ่มตอบว่าเป็นภาพของหญิงชรา นี่เป็นหลักฐานยืนยันว่าประสบการณ์เดิมมีอิทธิพลต่อการรับภาพหรือพื้น ขึ้นอยู่ที่เราเลือกมอง นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างการสนทนาที่ทำให้การรับรู้ของบุคคลต่างกัน เช่น ผู้คุมถามนักโทษประหารว่า อาหารมื้อสุดท้ายอยากกินอะไร นักโทษตอบว่า ลิ้นจี่สดครับ ผู้คุมตอบว่าฤดูนี้ไม่มีลิ้นจี่ อีกตั้ง 8 เดือนจึงจะมีนักโทษตอบว่า “ไม่เป็นไรผมคอยได้ครับ” ลุงแดงตาเจ็บจึงไปถามหมอว่า “หมอรู้ไหมลุงเป็นอะไร” หมอตอบว่า “ไม่ใหญ่โตอะไรหรอก ก็เป็นตาแดงธรรมดาเท่านั้นแหล่ะ” ลุงแดงโมโหถามว่าจะเอาไง หมอตอบว่า “เดี๋ยวก็รู้” พ่อเห็นลูกป่วยจึงอุ้มไปหาหมอ หมอตอบว่า ลูกคุณไม่ได้เป็นโรคร้ายแรงอะไร “เป็นไข้จับสั่นไม่นานก็หาย” พ่อก็เลยจับลูกสั่นจนร้องจ้า หมอถามว่า “ทำอะไรนั่น” พ่อเด็กร้อง “อ้าว! ก็หมอบอกว่า

ลูกผมเป็นไข้ ต้องจับสั่น ผมอยากให้ลูกผมหายเร็ว ๆ จึงรับจับมันสั่น"

1.2.2 ความต้องการ ความปรารถนา (Need) หรือแรงขับ ใครต้องการอะไรก็สนใจแต่สิ่งนั้น เช่น 2 คนไปซื้อของด้วยกัน คนที่จะซื้อหนังสือก็ดูแต่หนังสือ คนที่จะซื้อเครื่องกีฬาก็ดูแต่เครื่องกีฬา คนที่หิวก็มองแต่ร้านอาหารและต้องการรายการอาหาร คนที่ต้องการขับถ่ายก็มองหาแต่ส้วม คนกำลังกระหายสนใจรายการเครื่องดื่ม ชูภาพให้ 3 คนดู แล้วถามทีละคนว่าเห็นอะไร ก. กำลังหิวเห็นอาหาร ข. กำลังเห็นเบียร์เพราะกำลังอยากดื่ม ค. เห็นเด็กเพราะกำลังคิดถึงลูก

1.2.3 สภาพของจิตใจหรือภาวะของอารมณ์ คนเราขณะอารมณ์ดีมักจะไม่พิจารณารายละเอียดของสิ่งที่เร้ามากนัก มองไม่เห็นข้อบกพร่อง มองเห็นสิ่งนั้นสิ่งนี้ดีไปหมด แต่ถ้าหากอยู่ในภาวะอารมณ์ไม่ดีไม่ผ่องใส เช่น หิว กระหาย เหนื่อยล้า เครียด กังวล ทุกข์ ขุ่นมัว เจ็บป่วย กังวลหรือได้รับอิทธิพลจากสารเคมีบางชนิด เช่น กินยาระงับประสาท ยานอนหลับ ดื่มสุรา ยาเสพติด ฯลฯ มักจะมองอะไรไม่ชอบใจไปหมด หากว่ามีอารมณ์เสียมาก ๆ อาจจะไม่รับรู้อะไรเลย หรือรับรู้ผิดพลาดมาก เมื่อคนมีอารมณ์เครียดมาก กล้ามเนื้อและประสาทจะมีความต้านทานการวนเวียนกระแสประสาทสูง ทำให้การแปลความหมายผิดพลาด เกิดการรับรู้ไม่ดี ถ้าจิตใจแจ่มใสกระชุ่มกระชวย ใจคอปลอดโปร่ง การแปลความหมายย่อมจะดีและถูกต้องขึ้น

1.2.4 เจตคติ มีผลต่อการแปลความหมายคนที่เรามีเจตคติไม่ดี ยิ้มให้เราเราก็รู้ว่ายิ้มเยาะ ถ้าเขาหกล้มก็ว่าเซ่อ คนที่เราเคารพรัก รับประทานได้มากก็รับรู้ว่าเจริญอาหาร คนรับใช้กินมากกว่าตะกละ

1.2.5 อิทธิพลของสังคม (Social factor) สภาพความเป็นอยู่ของสังคมและลักษณะของวัฒนธรรมปทัสถาน (Norm) เป็นกรอบของการอ้างอิง (Frames of reference) จารีตประเพณี ค่านิยมเป็นเครื่องกำหนดค่านิยม เป็นเครื่องกำหนดการรับรู้ของคน ทำให้คนแต่ละกลุ่มรับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันออกไป เช่น เด็กชนบทรับรู้เรื่องสัตว์และการเพาะปลูกได้ดีกว่าเด็กในเมือง ซึ่งเด็กในเมืองจะรับรู้เรื่องเครื่องยนต์และไฟฟ้าได้ดีกว่าเด็กในชนบท คนไทยเห็นชายหญิงเดินคล้องแขนเกี่ยวก้อยกันไม่น่าดู แต่ฝรั่งหรือคนต่างชาติการแสดงพฤติกรรมความรักต่อหน้าสาธารณะชนเป็นเรื่องปกติและไม่สนใจว่าใครจะมอง ในเรื่องการรับรู้อิทธิพลของสังคมอันได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ วัฒนธรรม ปทัสถาน ระเบียบประเพณี กฎหมายของแต่ละสังคมก็มีความแตกต่างกัน ดังนั้นบุคคลควรทำความเข้าใจและศึกษาในเรื่องเหล่านี้ ซึ่งจะทำให้เข้าใจยิ่งขึ้นว่ากรอบวัฒนธรรมของสังคมมีความแตกต่างกันอย่างไร และเมื่อเรานำมาใช้สามารถใช้ได้ในระดับใดจึงจะเหมาะสมและดีงาม

อุปสรรคของการรับรู้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้สรุปถึงอุปสรรคของการรับรู้ไว้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การเหมาพวก (Stereotype) เป็นภาพหรือความคิดของบุคคลในการตัดสินวัตถุหรือสิ่งต่าง ๆ ตามกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ จึงตัดสินสิ่งนั้น ๆ ตามอย่างที่สมาชิกในกลุ่มเชื่อถือ แทนที่จะเกิดจากการตัดสินด้วยตัวของตัวเองเพียงคนเดียว

2. การมองลักษณะเดียว (Halo effect) เป็นแนวโน้มที่บุคคลนำเอาลักษณะเพียงอย่างเดียวหนึ่งหรือจุดใดจุดหนึ่งของบุคคลอื่นมาเป็นตัวประกอบลักษณะภาพรวมทั้งหมด กล่าวคือ รับรู้และตัดสินสิ่งอื่น ๆ โดยอาศัยการพิจารณาคุณสมบัติเพียงด้านเดียวของสิ่งนั้น ๆ ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ต่อสิ่งนั้นในลักษณะที่ไม่ตรงตามความเป็นจริงหรือคือการนำเอาเพียงจุดเด่นหรือจุดด้อยของสิ่งนั้นมาสรุปและตีความนั้นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

แนวความคิดของการประกันสังคมในประเทศไทยเริ่มตั้งแต่ พ.ศ. 2495 รัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายที่จะให้มีหลักประกันความมั่นคงทางสังคมแก่ประชาชนทั่วไป จึงได้ตั้ง "คณะกรรมการสังคมสงเคราะห์" ขึ้นซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานและมีกรรมการอื่นอีก 11 คน โดยมีหน้าที่พิจารณาวิธีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านสวัสดิการทางด้านสังคม นอกจากนั้นยังผลักดันให้รัฐบาลเสนอร่างกฎหมายประกันสังคมตราเป็นพระราชบัญญัติประกันสังคมเมื่อปี พ.ศ. 2497 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 และทำการจัดตั้ง "กรมประกันสังคม" ขึ้น เพื่อบริหารระบบการประกันสังคม แต่ในขณะนั้นมีเสียงคัดค้านจากประชาชนและสื่อมวลชนมากมาย เนื่องจากความไม่เข้าใจถึงผลดีของระบบการประกันสังคม จึงได้มีการระงับการใช้บังคับการประกันสังคมโดยรัฐบาล ภายหลังเกิดวิกฤตการเมือง รัฐบาลได้ยุบกรมประกันสังคมเป็นกองความมั่นคงแห่งชาติ โอนไปสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497

เมื่อ พ.ศ. 2530 กระทรวงมหาดไทย เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาออกกฎหมายประกันสังคม และร่างพระราชบัญญัติประกันสังคมส่งให้คณะกรรมการตรวจพิจารณาแล้วได้เปลี่ยนชื่อพระราชบัญญัติประกันสังคมเป็นร่างพระราชบัญญัติกองทุนสวัสดิการแรงงาน เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2531 สภาผู้แทนราษฎรได้มีมติรับรองและยืนยันผ่านร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 ทำให้มีผลบังคับใช้กฎหมายที่เรียกว่า

"พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533" โดยกำหนดให้สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป จะต้องขึ้นทะเบียนกับทางประกันสังคม และจากนั้นในปี พ.ศ. 2536 ขยายความคุ้มครองลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ต้องขึ้นทะเบียนประกันสังคม และการแก้ไขล่าสุดในปี พ.ศ. 2545 ได้ขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป จะต้องขึ้นทะเบียนประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม (2560 ก) ในประเทศไทยกองทุนเงินทดแทนนั้นนับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างในกรณีประสบอันตรายต่าง ๆ หรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงค่อย ๆ ขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 จวบจนกระทั่งได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยทุพพลภาพและตาย ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานรวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ

ระบบประกันสังคมไทยในปัจจุบันจะมีประเภทของการประกันรวม 7 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานประกันสังคม, 2560 ก)

1. ประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
2. ประโยชน์ทดแทนในกรณีคลอดบุตร
3. ประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพ
4. ประโยชน์ทดแทนในกรณีเสียชีสิต
5. ประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตร
6. ประโยชน์ทดแทนในกรณีชราภาพ
7. ประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน

หลักการในการดำเนินงานประกันสังคม

1. นายจ้างและลูกจ้างจะออกเงินสมทบร่วมกัน ส่วนรัฐบาลจะออกเงินอุดหนุนบางส่วน
2. การเข้าสู่โครงการประกันสังคมเป็นลักษณะบังคับ
3. การจัดตั้งกองทุนเพื่อนำไปจ่ายประโยชน์ทดแทนตามเงื่อนไขที่กำหนดและส่วนหนึ่งของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีสินทรัพย์มากขึ้น

4. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการจ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข

เงื่อนไขการเกิดสิทธิ์

ผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคมจะต้องจ่ายเงินสมทบกองทันประกันสังคมมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน และภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันที่เข้ารับบริการทางการแพทย์

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้ประกันตนที่กระทำตามเงื่อนไขในการทำให้เกิดสิทธิจะได้รับสิทธิจากกองทุนประกันสังคมที่ทำการคุ้มครอง 7 กรณี (สำนักงานประกันสังคม, 2560 ข) ดังต่อไปนี้

1. กรณีเจ็บประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

1.1 เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของรัฐไม่ว่ากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถขอรับค่าบริการทางการแพทย์คืนได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง ตามรายละเอียดดังนี้

1.1.1 ผู้ป่วยนอก สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น

1.1.2 ผู้ป่วยใน สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นภายในระยะเวลาไม่เกิน 72 ชั่วโมง ยกเว้นค่าห้องและค่าอาหารเบิกได้ไม่เกินวันละ 700 บาท

1.2 เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของเอกชนไม่ว่ากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถเบิกได้ดังนี้

1.2.1 ผู้ป่วยนอก สามารถเบิกค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาท หากมีการตรวจรักษาตามรายการในประกาศ ฯ ดังนี้ การให้เลือดหรือส่วนประกอบของเลือด การฉีดสารต่อต้านพิษจากเชื้อบาดทะยัก การฉีดวัคซีนหรือเซรุ่มป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า (เฉพาะเข็มแรก) การตรวจอัลตร้าซาวด์กรณีที่มีภาวะฉุกเฉินเฉียบพลันในช่องท้องการตรวจด้วย CT-SCAN หรือ MRI จ่ายตามเงื่อนไขที่กำหนด การขูดมดลูกกรณีตกเลือดหลังคลอดหรือตกเลือดจากการแท้งบุตร ค่าฟื้นคืนชีพ และกรณีที่มีการสังเกตอาการในห้องสังเกตอาการตั้งแต่ 3 ชั่วโมงขึ้นไป

1.2.2 ผู้ป่วยใน ค่ารักษาพยาบาล กรณีที่ไม่ได้รักษาในห้อง ICU เบิกได้ไม่เกินวันละ 2,000 บาท ในส่วนของค่าห้องและค่าอาหารเบิกได้ไม่เกินวันละ 700 บาท กรณีค่าห้องค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาลที่รักษาในห้อง ICU เบิกได้ไม่เกินวันละ 4,500 บาท

1.3 กรณีทันตกรรม

1.3.1 กรณีถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน และผ่าตัด ฟันคุด ให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในอัตราไม่เกิน 900 บาท

1.3.2 กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้บางส่วนจะได้รับค่าบริการทางการแพทย์และค่าฟันเทียมเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นไม่เกิน 1,500 บาท ภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่ใส่ฟันเทียม ดังนี้ จำนวนฟัน 1-5 ซี่ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นไม่เกิน 1,300 บาท และจำนวนฟันมากกว่า 5 ซี่ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นไม่เกิน 1,500 บาท

1.3.3 กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากเบิกได้เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 4,400 บาท ภายใน 5 ปี นับแต่วันที่ใส่ฟันเทียม ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากบนหรือล่างเท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 2,400 บาท และฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากบนและล่างเท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 4,400 บาท

2. กรณีคลอดบุตรได้รับค่าคลอดบุตรโดยไม่จำกัดจำนวนครั้งโดยมีสิทธิ ดังนี้

2.1 ผู้ประกันตนหญิง สามารถคลอดบุตรที่สถานพยาบาลใดก็ได้แล้วนำสำเนาสูติบัตรของบุตร สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนมาเบิกเงินที่สำนักงานประกันสังคมจะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย จำนวน 13,000 บาท และยังจะได้รับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรอีกในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้าง เฉลี่ยเป็นเวลา 90 วัน (เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเบิกได้ไม่เกิน 2 ครั้ง)

2.2 ผู้ประกันตนชาย ที่มีภริยาจดทะเบียนสมรสหรือหญิงซึ่งอยู่กินกันฉันสามีภริยาแต่มิได้จดทะเบียนสมรส สามารถเบิกค่าคลอดบุตรได้โดยนำสำเนาสูติบัตรของบุตร สำเนาทะเบียนสมรส (ถ้ามี) หรือหนังสือรับรองกรณีไม่มีทะเบียนสมรส (เฉพาะกรณีผู้ประกันตนไม่ได้จดทะเบียนสมรสกับภริยา) มาเบิกเงินที่สำนักงานประกันสังคมจะได้รับเฉพาะเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายจำนวน 13,000 บาท

3. กรณีทุพพลภาพ

3.1 กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียไม่รุนแรง ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ ดังนี้

3.1.1 กรณีผู้ประกันตนที่เป็นผู้ทุพพลภาพ จนทำให้ความสามารถในการทำงานลดลงถึงขนาดไม่อาจประกอบการงานตามปกติ และงานอื่นใดได้ให้มีสิทธิได้รับทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละสามสิบของค่าจ้างรายวัน ตามมาตรา 57 ตลอดระยะเวลาที่ไม่สามารถประกอบการงานได้ ทั้งนี้ไม่เกินระยะเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบเดือน

3.1.2 กรณีผู้ประกันตนที่เป็นผู้ทุพพลภาพ จนทำให้ความสามารถในการทำงานลดลงถึงขนาดไม่อาจประกอบการงานตามปกติ และมีรายได้ลดลงจากเดิมให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในส่วนที่ลดลงแต่ไม่เกินร้อยละสามสิบของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ไม่เกินระยะเวลาหนึ่งร้อยแปดสิบเดือน

3.1.3 กรณีผู้ประกันตนที่เป็นผู้ทุพพลภาพตาม (3.1.2) สิ้นสภาพการเป็นผู้ประกันตนให้มีสิทธิได้รับทดแทน การขาดรายได้ในอัตราร้อยละสามสิบของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดระยะเวลาที่ไม่สามารถประกอบการงานได้ ทั้งนี้เมื่อรวมกับระยะเวลาที่ผู้ประกันตนได้รับไปแล้วตาม (3.1.2) ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบเดือน

3.2 กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียรุนแรงได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดชีวิต

4. กรณีตาย ผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท และได้รับเงินสงเคราะห์กรณีตาย ดังนี้

4.1 จ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 36 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 120 เดือน จะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 4 เดือน

4.2 จ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 120 เดือนขึ้นไป จะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 12 เดือน

5. กรณีสงเคราะห์บุตร ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 400 บาทต่อบุตรหนึ่งคน สำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมายซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ คราวละไม่เกิน 3 คน

6. กรณีชราภาพ

6.1 เงินบำนาญชราภาพ

6.1.1 กรณีจ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน (15 ปี) ได้รับเงินบำนาญชราภาพในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้ายที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณเงินสมทบก่อนความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง

6.1.2 กรณีจ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน (15 ปีขึ้นไป) ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพ ตามข้อ 1 ขึ้นอีกร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุก 12 เดือน

สูตรคำนวณเงินบำนาญชราภาพ
= ค่าจ้างเฉลี่ย 60 เดือนสุดท้าย คูณด้วย 20%
(+ จำนวน % ที่เพิ่มให้อีกปีละ 1.5%)

ภาพที่ 4 สูตรคำนวณเงินบำนาญชราภาพ (สำนักงานประกันสังคม, 2560 ข)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

6.2 เงินบำเหน็จชราภาพ

6.2.1 กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบเฉพาะส่วนของผู้ประกันตน เพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ

6.2.2 กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายสมทบเพื่อการจ่ายประโยชน์ทดแทนในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ พร้อมผลประโยชน์ตอบแทนตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศกำหนด

6.2.3 กรณีผู้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายภายใน 60 เดือนนับแต่เดือนที่มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพจะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ จำนวน 10 เท่าของเงินบำนาญชราภาพรายเดือนที่ได้รับคราวสุดท้ายก่อนถึงแก่ความตาย

6.3 ผู้มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพ

6.3.1 ผู้มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพถึงแก่ความตายให้ทายาทของผู้นั้นได้รับเงินบำเหน็จชราภาพ ได้แก่

(1) บุตร ยกเว้นบุตรบุญธรรมหรือบุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของบุคคลอื่นให้รับสองส่วน ถ้าผู้ประกันตนที่ตายมีบุตรตั้งแต่สามคนขึ้นไปให้ได้รับสามส่วน

(2) สามีหรือภริยาให้ได้รับหนึ่งส่วน

(3) บิดามารดา หรือบิดาหรือมารดาที่มีชีวิตอยู่ให้ได้รับหนึ่งส่วน

(4) บุคคลซึ่งผู้ประกันตนทำหนังสือระบุไว้เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพให้ได้รับหนึ่งส่วน

6.3.2 ในกรณีที่ไม่มีทายาทตาม (1) (2) (3) หรือ (4) หรือทายาทนั้นได้ตายไปเสียก่อนให้แบ่งเงินในระหว่างทายาทผู้มีสิทธิในอนุมาตราที่มีทายาทผู้มีสิทธิได้รับ

6.3.3 ในกรณีที่ไม่มีทายาทผู้มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพตามข้อ (6.3.2) ให้ทายาทของผู้ประกันตนหรือผู้รับเงินบำนาญชราภาพแล้วแต่กรณีดังต่อไปนี้มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จชราภาพตามลำดับ หากบุคคลลำดับใดมีจำนวนมากกว่าหนึ่งคนให้บุคคลลำดับนั้นได้รับส่วนแบ่งเท่ากัน

(1) พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน

(2) พี่น้องร่วมบิดาหรือมารดา

(3) ปู่ ย่า ตา ยาย

(4) ลุง ป้า น้า อา

375607

สูตรคำนวณเงินบำเหน็จชราภาพ
กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 1 - 11 เดือน = เงินสมทบของผู้ประกันตนฝ่ายเดียว
กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 - 179 เดือน = เงินสมทบของผู้ประกันตน + เงินสมทบของนายจ้าง + ผลประโยชน์ตอบแทน

หมายเหตุ: เงินบำนาญชราภาพ: จ่ายเป็นรายเดือนตลอดชีวิต

เงินบำเหน็จชราภาพ: จ่ายเป็นก้อนครั้งเดียว

ภาพที่ 5 สูตรคำนวณเงินบำเหน็จชราภาพ (สำนักงานประกันสังคม, 2560 ข)

7. กรณีว่างงาน

7.1 ถูกเลิกจ้าง ผู้ประกันตนจะได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน

7.2 ลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 90 วัน

7.3 กรณีไม่ได้ทำงานจากเหตุสุดวิสัยได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน

หากใน 1 ปีปฏิทิน มีการยื่นขอรับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ทั้งกรณีที่ 1 และกรณีที่ 2 ให้นับระยะเวลาการรับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงานรวมกันไม่เกิน 180 วัน (สำนักงานประกันสังคม, 2560 ข)

แบบที่ใช้ยื่นขอฉุกเฉิน/ อุบัติเหตุ

1. เจ็บป่วยฉุกเฉิน/ อุบัติเหตุ

1.1 แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01

1.2 ใบรับรองแพทย์

1.3 ใบเสร็จรับเงิน

1.4 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีขอรับค่ารักษาพยาบาลและกรณีขอรับค่าอวัยวะเทียม/ อุปกรณ์)

1.5 หนังสือรับรองของนายจ้าง (กรณีขอรับเงินทดแทนการขาดรายได้)

2. กรณีทุพพลภาพ

2.1 แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01

2.2 ใบรับรองแพทย์

2.3 ใบเสร็จรับเงิน (กรณีขอรับค่ารักษาพยาบาลและค่าอวัยวะเทียม/ อุปกรณ์)

2.4 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

2.5 สำเนาเวชระเบียน (ถ้ามี)

3. กรณีตาย

3.1 แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01

3.2 มรณะบัตร ต้นฉบับ พร้อมสำเนามรณะบัตร

3.3 หลักฐานจากฌาปนสถานหรือมัสยิดที่แสดงว่าเป็นผู้จัดการศพ

3.4 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้จัดการศพ

3.5 กรณีขอรับเงินสงเคราะห์กรณีตาย

3.5.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์

3.5.2 สำเนาทะเบียนสมรสของผู้ประกันตนและของบิดามารดา (ถ้ามี)

3.5.3 สำเนาสูติบัตรของบุตรหรือสำเนาทะเบียนบ้านของบุตร (ถ้ามี)

4. กรณีคลอดบุตร

4.1 แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01

4.2 กรณีผู้ประกันตนหญิงใช้สิทธิ

4.2.1 สูติบัตร ต้นฉบับ พร้อมสำเนาสูติบัตรของบุตร (กรณีคลอดบุตรแฝดให้แนบสำเนาสูติบัตรของคู่แฝดด้วย)

4.2.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

4.3 กรณีผู้ประกันตนชายใช้สิทธิ

4.3.1 สูติบัตร ต้นฉบับ พร้อมสำเนาสูติบัตรของบุตร (กรณีคลอดบุตรแฝดให้แนบสำเนาสูติบัตรคู่แฝดด้วย)

4.3.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

4.3.3 สำเนาทะเบียนสมรส (กรณีไม่ได้จดทะเบียนสมรสให้แนบหนังสือรับรองของผู้ประกันตนกรณีไม่มีทะเบียนสมรส)

5. กรณีสงเคราะห์บุตร

5.1 แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01

5.2 สำเนาทะเบียนสมรสหรือสำเนาทะเบียนหย่าของผู้ประกันตนหรือสำเนาทะเบียนรับรองบุตรหรือสำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้เป็นบุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย

5.3 สูติบัตร ต้นฉบับ พร้อมสำเนาสูติบัตรของบุตร

5.4 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

5.5 สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อและเลขที่บัญชีของผู้ยื่นคำขอ

6. กรณีชราภาพ

6.1 เงินบำเหน็จชราภาพ

กรณีอายุ 35 ปีบริบูรณ์ และความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง และกรณีผู้ประกันตนเป็นผู้ทุพพลภาพ

6.1.1 แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01

6.1.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

กรณีผู้ประกันตนเสียชีวิต

6.1.3 แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01

6.1.4 มรณบัตร ต้นฉบับ พร้อมสำเนามรณบัตร

6.1.5 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

6.1.6 ทะเบียนบ้านของผู้มีสิทธิรับบำเหน็จชราภาพ

6.1.7 สำเนาทะเบียนสมรสของผู้ประกันตนและของบิดา มารดา (ถ้ามี)

6.1.8 สำเนาสูติบัตรหรือสำเนาทะเบียนบ้านของบุตร (กรณีไม่มีสูติบัตร)

6.2 เงินบำนาญชราภาพ

6.2.1 แบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน สปส. 2-01

6.2.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

6.2.3 ผู้ประกันตนต้องส่งเงินสมทบมาแล้ว ตั้งแต่ 180 เดือนขึ้นไป

6.2.4 ผู้ประกันตนต้องไม่ได้ทำงานแล้ว

7. กรณีว่างงาน

7.1 ผู้ประกันตนต้องไปขึ้นทะเบียนเป็นผู้ว่างงานกับสำนักงานจัดหางานกรุงเทพเขตพื้นที่/ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ออกจากงาน

7.2 ยื่นแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน สปส. 2-01/ 7

7.3 สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อผู้ประกันตนและเลขที่บัญชี

7.4 สำเนาหนังสือแจ้งกรสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน (สปส. 6-09)

7.5 หนังสือหรือคำสั่งของนายจ้างที่ให้ออกจากงาน (ถ้ามี)

7.6 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

7.7 รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว 1 รูป

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทในเครือเอเออี

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

บริษัทในเครือเอเออี ประกอบไปด้วย บริษัทในเครือ 3 บริษัทด้วยกัน ดังนี้

1. บริษัท เอเออี เอ็นจิเนียริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 10/ 7 หมู่ 2 ถนนสุขุมวิท ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20150

ภาพที่ 6 โลโก้บริษัท เอเออี เอ็นจิเนียริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

2. บริษัท เอเออี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 117/ 12 หมู่ 1 ตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20150

ภาพที่ 7 โลโก้บริษัท เอเออี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

3. บริษัท เอเออี ซัพพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 10/ 7 หมู่ 2 ถนนสุขุมวิท ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20150

ภาพที่ 8 โลโก้บริษัท เอเออี ซัพพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

โดยบริษัทในเครือเอเออี มีลักษณะทางธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย ติดตั้ง ตรวจสอบ ซ่อมแซม บำรุงรักษา เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ ออกแบบและติดตั้งงานโยธา งานไฟฟ้า งานเครื่องกล ประปา สุขาภิบาล งานดับเพลิง งานชลประทาน ซึ่งทั้ง 3 บริษัทก่อตั้งมาโดยรวมประมาณ 11 ปี มีจำนวนพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวทั้งหมดจำนวน 141 คน ที่ขึ้นทะเบียนประกันตนในกองทุนประกันสังคม (บริษัทในเครือเอเออี, 2560)

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นเป็นบริษัทชั้นนำในงานระบบไฟฟ้าและเครื่องกลอย่างครบวงจรสู่ระดับสากล

พันธกิจ

ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความพึงพอใจและความปลอดภัยสูงสุดของลูกค้า

นโยบายคุณภาพ

1. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการและสร้างความสูงสุดของลูกค้า
2. ให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั้งองค์กร
3. พัฒนาความรู้และทักษะของบุคคลอย่างต่อเนื่อง
4. ปรับปรุงกระบวนการบริการด้วยคุณภาพและความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

จำนวนพนักงาน

บริษัทในเครือเอเออี มีจำนวนพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวทั้งหมด จำนวน 144 คน จำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนพนักงานของแต่ละบริษัทในเครือเอเออี

บริษัท / ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการ	วิศวกร	บัญชี	ฝ่ายบุคคล	การตลาด	จัดซื้อ	ธุรการ	ช่างเทคนิค	พนักงานชั่วคราว	รวม
บริษัท เอเออี เอ็นจิเนียริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด	4	38	5	9	1	3	-	4	19	83
บริษัท เอเออี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	-	1		-	-	-	4	-	-	5
บริษัท เอเออี ซัพพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	2	6	-	-	2	-	2	41	-	53
รวม										141

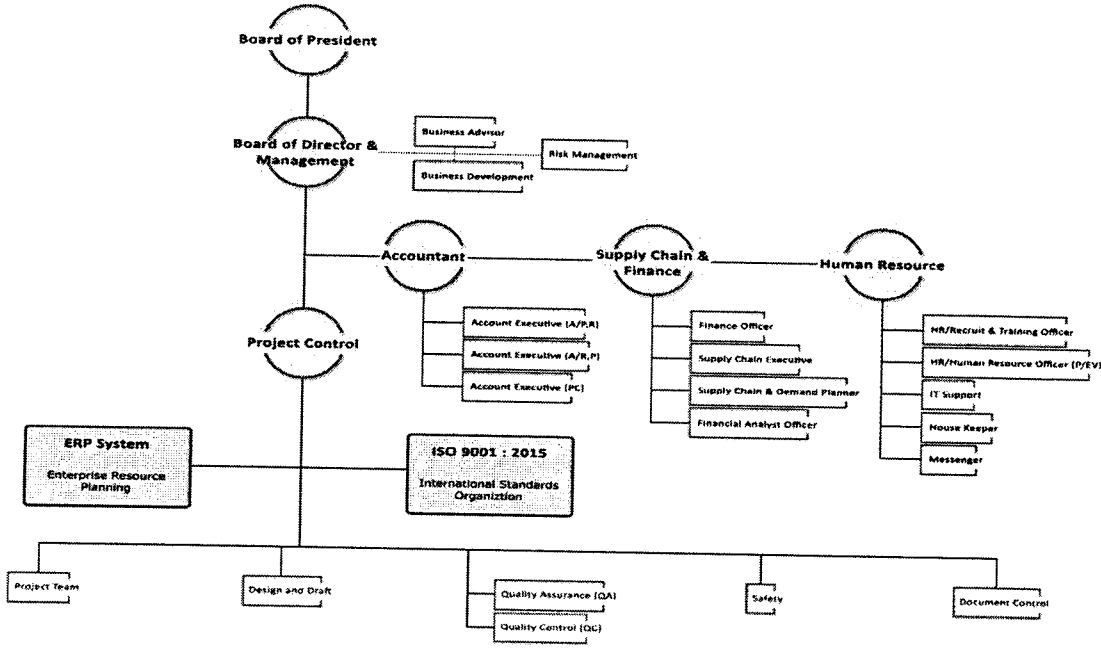
สวัสดิการของบริษัทในเครือเอเออี

สวัสดิการโดยทั่วไปของบริษัทมีทั้งที่ภาครัฐบังคับให้เป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐานของพนักงาน และสวัสดิการที่ทางบริษัทมอบให้นอกเหนือจากที่รัฐบาลกำหนดพื้นฐาน

ตารางที่ 2 สวัสดิการของพนักงานที่ได้รับจากบริษัท

ประเภท / ตำแหน่งงาน	ประเภทที่ 1 (ประกันสังคม)	ประเภทที่ 2 (ประกันสุขภาพกลุ่ม)	ประเภทที่ 3 (ประกันกลุ่มดูแลเรื่องฟัน)
ผู้จัดการ	✓	✓	✓
วิศวกร	✓	✓	✓
บัญชี	✓	✓	✓
ฝ่ายบุคคล	✓	✓	✓
การตลาด	✓	✓	✓
จัดซื้อ	✓	✓	✓
ธุรการ	✓	✓	✓
ช่างเทคนิค	✓	✓	✓
พนักงานชั่วคราว	✓		

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 9 โครงสร้างองค์กรบริษัทในเครือเอเออี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยา ชิ้มประเสริฐ (2549) ศึกษาเรื่อง การวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม: ปัญหาและข้อจำกัด สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่คือ ผู้ประกันตนในกองทันประกันสังคมยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของเงื่อนไขต่าง ๆ และสิทธิประโยชน์ที่ตนได้รับจาดกองทุนประกันสังคมในกรณีเจ็บป่วยแล้วผู้ประกันตนถูกปฏิเสธการให้สิทธิด้วยเหตุผลที่ว่าไม่ประสงค์เข้าโรงพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ กรณีคลอดบุตรผู้ประกันตนถูกปฏิเสธด้วยเหตุผลที่ว่าไม่ใช่ผู้ประกันตนเพราะอะไร กรณีสงเคราะห์บุตรผู้ประกันตนถูกปฏิเสธด้วยเหตุผลการส่งเงินสมทบไม่ครบสิทธิที่กำหนดไว้ กรณีชราภาพผู้ประกันตนถูกปฏิเสธด้วยเหตุผลที่ขอรับประโยชน์ทดแทนเกิน 1 ปี และกรณีว่างงานผู้ประกันตนส่วนใหญ่ถูกปฏิเสธด้วยเหตุผลการยื่นขอรับสิทธิไม่ตรงตามเงื่อนไขมาตรา 78(2)

วราภรณ์ ขำสุวรรณ (2546) ศึกษาเรื่องการรับรู้สิทธิผู้ป่วยและการปฏิบัติตามสิทธิ ศึกษาเฉพาะกรณีเกษตรกรจังหวัดชัยนาท เพื่อการดูแลสุขภาพของตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ระยะเวลาการรักษา จำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการรักษา ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับสิทธิการเลือกรับบริการเพื่อให้เหมาะสมกับโรค จำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการรักษาและระยะเวลาของการเจ็บป่วยมีความสัมพันธ์กับสิทธิกรณีที่ได้รับความไม่เป็นธรรม เช่น มีสิทธิแสดง

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมที่แพทย์และพยาบาลขาดความใส่ใจ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เคยเข้ารับการรักษา และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการรักษา มีความสัมพันธ์ในสิทธิเมื่อพบว่าใบเสร็จค่ารักษามีข้อน่าสงสัย

วลัยพร จันทรสุทธิ (2550) ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม: กรณีศึกษาผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นพบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการ มีการศึกษา รายได้ และประเภทกิจการที่ทำงานต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ และสถานภาพครองครัวต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับเพิ่มสิทธิประโยชน์ทดแทนที่ได้รับเป็นตัวเงินให้มากขึ้น นอกจากนี้ให้ทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนตามสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น รวมไปถึงการลงพื้นที่ให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนตามสถานประกอบการ และการมาขอรับสิทธิประโยชน์จากสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 ควรให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานมีใจในการให้บริการ

ชรินพร ศรีวิไล (2551) ศึกษาเรื่องสิทธิการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคมมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารวมถึงการวิเคราะห์สิทธิการเข้ารับบริการทางด้านการแพทย์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 23) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 รวมถึงปัญหาที่ลูกจ้างผู้ประกันตนประสบปัญหาเมื่อได้เข้ารับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิตลอดจนค้นหาแนวทางที่เหมาะสมเพื่อนำแนวทางดังกล่าวมาพัฒนาแก้ไขปรับปรุงสิทธิการรับบริการทางการแพทย์ตามกฎหมายประกันสังคมให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า กฎหมายประกันสังคมกำหนดเงื่อนไขการเกิดสิทธิรับบริการทางการแพทย์ของลูกจ้างผู้ประกันตน ทำให้ลูกจ้างผู้ประกันตนไม่ได้รับสิทธิความคุ้มครองโดยทันทีอีกทั้งยังมีข้อยกเว้น สิทธิรับบริการทางการแพทย์อาทิโรคที่ไม่ได้รับความคุ้มครองหรือกรณีมีสิทธิรับบริการทางการแพทย์ตามกฎหมายอื่นก็จะไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายประกันสังคม นอกจากนี้ลูกจ้างผู้ประกันตนยังประสบปัญหาการเข้าถึงบริการทางการแพทย์รวมทั้งถูกจำกัดสิทธิรับบริการทางการแพทย์ เช่น กรณีลูกจ้างผู้ประกันตนที่ทุพพลภาพแต่ยังสามารถทำงานได้ก็จะไม่ได้รับความคุ้มครองกรณีทุพพลภาพ

ศุภวรรณ ตรีมงคล (2551) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา: ผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงาน

ประกันสังคม จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม 2) เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากผู้ที่มารับบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับพอใช้ และการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม พบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ประกันตนที่มี สถานภาพ รายได้ ประเภทกิจการแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมไม่แตกต่างกัน

นิรมล รองศรีแย้ม (2552) ศึกษาเรื่อง การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 ผลงานวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจนั้นเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท เป็นผู้ประกันตนมามากกว่า 6 ปี และเคยใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย 5-6 ครั้ง แต่ทั้งนี้มีความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยอยู่ในระดับปลานกลาง ส่วนใหญ่ผู้ประกันตนพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิ ณ สำนักงานประกันสังคมในระดับมาก ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง เงื่อนไขการได้รับสิทธิประโยชน์มีรายละเอียดที่เข้าใจยาก ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้ประกันตนพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่เคยใช้สิทธิประโยชน์ เพศและอายุมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยเสนอว่า สำนักงานประกันสังคมควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ให้มากกว่านี้ โดยมีรูปแบบการให้ความรู้ที่หลากหลาย เนื้อหาเข้าใจง่าย สามารถเข้าถึงผู้ประกันตนได้ทุกกลุ่ม และควรตรวจสอบการให้บริการของสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิให้เป็นไปตามสัญญาจ้างให้บริการทางการแพทย์ในส่วนตัวของผู้ประกันตนเองควรศึกษาทำความเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่ตนเองมีสิทธิได้รับและควรตระหนักในสิทธิของตนเองที่พึงจะได้รับอย่างละเอียด

อรทัย จันทวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน จำแนก

ตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และหน่วยงาน จำนวน 249 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี เมื่อพิจารณาตามแหล่งที่รับทราบถึงสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมพบว่า พนักงานส่วนใหญ่รับทราบถึงสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของมหาวิทยาลัยบูรพา มากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง และสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันตน ตามลำดับ ในส่วนของช่องทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับกองทุนพบว่า พนักงานเลือกใช้ช่องทางโดยให้ความสำคัญด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด

ประเสริฐ พันธุ์เรืองสกาว (2556) ศึกษาเรื่องความเข้าใจสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของพนักงานคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมและศึกษาความปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าใจสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามกับพนักงานคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 170 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 65.38 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.33 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.41 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่นี้มีความเข้าใจสิทธิประโยชน์ประกันสังคมอยู่ในระดับสูง ในส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้

บทที่ 3
วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี" ครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์มุ่งศึกษาปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานและพนักงานชั่วคราว การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานและพนักงานชั่วคราวศึกษาการเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทในเครือเอเออี จำนวน 141 คน ที่ขึ้นทะเบียนประกันตนในกองทุนประกันสังคม (บริษัทในเครือเอเออี, 2560) เนื่องจากประชากรในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนไม่มากนักผู้วิจัยจึงศึกษาข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี จำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Rating แบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด และไม่มีปัญหาเลย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ปัญหามากที่สุด ให้คะแนน 4 คะแนน
ปัญหามาก ให้คะแนน 3 คะแนน
ปัญหาน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
ปัญหาน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน
ไม่มีปัญหาเลย ให้คะแนน 0 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบการรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี โดยการจำแนกเป็น 7 กรณี จำนวนข้อใหญ่ 9 ข้อ และข้อย่อย 17 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ทราบ ให้คะแนน 1 คะแนน
ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0 คะแนน
ไม่ทราบ ให้คะแนน 0 คะแนน

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ในเรื่องกองทุนประกันสังคม สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และเงื่อนไขในการขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน จากนั้นนำมากำหนดกรอบความคิดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อจะได้นำข้อที่ได้รับการพิจารณาและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 นายจีรศักดิ์ สาราจันทร์ ตำแหน่ง ผู้บริหารสูงสุดบริษัทในเครือเอเออี

3.2 นางสาวกรวิภา สารทจีนตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทในเครือเอเออี

3.3 ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบ (Try out) กับพนักงานในบริษัทที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ คูเตอร์ รีชาร์ดสัน (Kuder-Richardson method) สูตร (KR-20) = 0.713 และทดสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อจากคำถามทั้งสิ้น 19 ข้อ มีข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.2-0.8 จำนวน 17 ข้อ และนำข้อคำถามที่ผ่านการทดสอบไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 141 ชุด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน ตำแหน่งงาน รายได้ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมจากแหล่งข้อมูลของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ)

และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนา

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงเส้นของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน

เกณฑ์การแปลผล

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี มีเกณฑ์ในการจัดกลุ่มหมวดนี้ออกเป็น 4 ระดับ พิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ย โดยคำนวณเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
3.26-4.00	ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด
2.51-3.25	ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับมาก
1.76-2.50	ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.75	ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับน้อยที่สุด
0	ไม่มีปัญหาการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

วิเคราะห์การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี มีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{17-1}{3} = 5.33$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
10.68-16.00	พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับดีมาก
5.34-10.67	พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง
1.00-5.33	พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับน้อย
0	พนักงานไม่รับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานงานบริษัทในเครือเอเออี เพื่อศึกษาปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัท จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี และบริษัทที่สังกัด จำนวน 141 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 141)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	88	62.41
หญิง	53	37.69
อายุ		
ไม่เกิน 3 ปี	74	52.48
31-40 ปี	49	34.75
41-50 ปี	13	9.22
51-59 ปี	5	3.55

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	87	61.70
สมรส	46	32.62
หม้าย	4	2.84
หย่า/ แยกกันอยู่	4	2.84
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	44.68
ปริญญาตรี	63	44.68
ปริญญาโท	14	9.93
ปริญญาเอก	1	0.71
ประเภทพนักงาน		
ผู้บริหาร	7	4.96
ผู้จัดการ	14	9.93
ปฏิบัติการ	63	44.68
ช่างเทคนิค	57	40.43
ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการ	6	4.26
วิศวกร	45	31.91
บัญชี	5	3.55
ฝ่ายบุคคล	9	6.38
การตลาด	3	2.13
จัดซื้อ	3	2.13
ธุรการ	6	4.25
ช่างเทคนิค	45	31.91
พนักงานชั่วคราว	19	13.48

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท	23	16.31
10,001-25,000 บาท	74	52.48
25,001-30,000 บาท	20	14.19
30,001-35,000 บาท	12	8.51
มากกว่า 35,000 บาท	12	8.51
ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน		
น้อยกว่า 1 ปี	24	17.02
ตั้งแต่ 1-3 ปี	68	48.23
ตั้งแต่ 4-6 ปี	21	14.89
มากกว่า 6 ปี	28	19.86
จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทน ทั้ง 7 กรณีของสิทธิประโยชน์กองทุน ประกันสังคมในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา		
ไม่เคยใช้สิทธิ	63	44.68
1-2 ครั้ง	61	43.26
3-4 ครั้ง	11	7.80
5-6 ครั้ง	4	2.84
มากกว่า 6 ครั้ง	2	1.42
รวม	141	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานชาย คิดเป็นร้อยละ 62.41 รองลงมา คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.69 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.48 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.75 และ 9.22 ตามลำดับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 32.62 สถานภาพหม้ายและสถานภาพหย่า/ แยกกันอยู่ มีสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.84 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับต่ำกว่า

ปริญญาตรี และปริญญาตรี มีสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 44.68 รองลงมา คือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 9.93 ประเภทของพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในประเภทปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 44.68 รองลงมา เป็นช่างเทคนิคและประเภทผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 40.43 และ 9.93 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานวิศวกรและช่างเทคนิคมีสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 31.91 รองลงมา เป็นพนักงานชั่วคราวและเป็นฝ่ายบุคคล คิดเป็นร้อยละ 13.48 และ 6.38 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-25,000 คิดเป็นร้อยละ 52.48 รองลงมา คือ มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 คิดเป็นร้อยละ 16.31 และ 14.19 ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ตั้งแต่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.23 รองลงมาเป็นผู้ประกันตนมากกว่า 6 ปี และน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.86 และ 17.02 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี (n = 141)

ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา					μ	σ	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย			
ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี								
1. พนักงานที่ดูแลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมภายในของบริษัทน้อยเกินไป	15 (10.64)	39 (27.66)	70 (49.64)	11 (7.80)	6 (4.26)	2.33	0.92	มีปัญหาน้อย
2. การติดต่อพนักงานที่ดูแลด้านกองทุนประกันสังคมของบริษัทเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์กองทุน	12 (14.19)	46 (32.62)	63 (44.68)	20 (14.19)	-	2.35	0.83	มีปัญหาน้อย

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา					μ	σ	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย			
ประกันสังคมให้บริการล่าช้า								
3. พนักงานที่ดูแลไม่สามารถอธิบายสิทธิประโยชน์ให้พนักงานในบริษัทรับทราบอย่างชัดเจน	15 (10.64)	37 (26.24)	61 (43.26)	26 (18.44)	2 (1.42)	2.26	0.93	มีปัญหาน้อย
รวม						2.31	.79	ปัญหาน้อย

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี พบว่า อยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

มีปัญหามากที่สุดในเรื่องของการติดต่อพนักงานที่ดูแลด้านกองทุนประกันสังคมของบริษัท เพื่อขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมให้บริการล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.35 (σ = 0.83) รองลงมา คือ พนักงานที่ดูแลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมภายในของบริษัทน้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.33 (σ = 0.92) และมีปัญหาพนักงานที่ดูแลไม่สามารถอธิบายสิทธิประโยชน์ให้พนักงานในบริษัทรับทราบอย่างชัดเจนน้อยที่สุด 2.26 (σ = 0.93)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านผู้ประกันตน

ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา					μ	σ	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย			
ด้านผู้ประกันตน								
4. ท่านศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิของกองทุนประกันสังคมน้อยเกินไป	25 (17.73)	62 (43.97)	47 (33.33)	7 (4.97)	-	2.74	0.81	มีปัญหามาก
5. ท่านไม่ทราบขั้นตอนการขอใช้สิทธิของกองทุนประกันสังคม	20 (14.18)	68 (48.23)	41 (29.08)	11 (7.80)	1 (0.71)	2.67	0.84	มีปัญหามาก
6. ท่านไม่สนใจสิทธิประกันสังคมเพราะท่านได้รับสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการคู่สมรสหรือสวัสดิการอื่นที่ดีกว่า	21 (14.89)	24 (17.02)	50 (35.46)	24 (17.02)	22 (15.60)	1.99	1.25	มีปัญหาน้อย
7. ท่านไม่มีเวลาติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับสวัสดิการกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานชลบุรี	23 (16.31)	49 (34.75)	59 (41.84)	8 (5.67)	2 (1.42)	2.59	0.88	มีปัญหาน้อย
8. ท่านไม่สนใจศึกษาการใช้สิทธิประกันสังคมเพราะเชื่อว่าสิทธิประกันสังคมให้ความคุ้มครองน้อยมาก	26 (18.44)	38 (26.95)	60 (42.55)	15 (10.64)	2 (1.42)	2.74	0.81	มีปัญหาน้อย
รวม						2.50	.75	ปัญหาน้อย

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านผู้ประกันตนพบว่า มีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

มีปัญหามากที่สุดในเรื่องผู้ตอบแบบสอบถามศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิของกองทุนประกันสังคมน้อยเกินไป และผู้ตอบแบบสอบถามไม่สนใจศึกษาการใช้สิทธิประกันสังคม เพราะเชื่อว่าสิทธิประกันสังคมให้ความคุ้มครองน้อยมาก มีค่าเฉลี่ยคือเท่ากัน 2.74 (σ = 0.81) รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบขั้นตอนการขอใช้สิทธิของกองทุนประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.67 (σ = 0.84) การไม่มีเวลาติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับสวัสดิการกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานชลบุรี มีค่าเฉลี่ย 2.59 (σ = 0.88) และปัญหาพนักงานไม่สนใจสิทธิประกันสังคมเพราะได้รับสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการคู่สมรสหรือสวัสดิการอื่นที่ดีกว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุด 1.99 (σ = 1.25)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี

ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา					μ	σ	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย			
ด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี								
9. ความไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี	43 (30.50)	73 (51.77)	22 (15.60)	2 (1.42)	1 (0.71)	3.10	0.76	มีปัญหามาก
10. ความไม่สะดวกในการค้นหาข้อมูลและติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม	37 (26.24)	60 (42.55)	38 (26.95)	5 (3.55)	1 (0.71)	2.90	0.86	มีปัญหามาก
11. ความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การโทรสอบถามข้อมูลไปยัง Call center	38 (26.95)	64 (45.39)	31 (21.99)	7 (4.96)	1 (0.71)	2.93	0.87	มีปัญหามาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล	จำนวนและร้อยละของระดับปัญหา					μ	σ	แปลความ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย			
คู่สายไม่ว่าง เนื่องจากมีพนักงานให้บริการน้อย								
12. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	27 (19.15)	67 (47.52)	39 (27.66)	7 (4.96)	1 (0.71)	2.79	0.83	มีปัญหามาก
13. ข้อมูลทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมขาดความทันสมัย	15 (10.64)	49 (34.75)	66 (46.81)	8 (5.67)	3 (2.13)	2.46	0.84	มีปัญหาน้อย
14. ข้อการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมมีปริมาณน้อย	26 (18.44)	61 (43.26)	47 (33.33)	7 (4.97)	-	2.75	0.81	มีปัญหามาก
15. กระบวนการการขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมจากสำนักงานประกันสังคมมีความล่าช้า	39 (27.66)	57 (40.42)	39 (27.66)	4 (2.84)	2 (1.42)	2.90	0.89	มีปัญหามาก
รวม						2.83	.54	ปัญหามาก

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านสำนักงานประกันสังคม

จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

มีปัญหามากที่สุดในเรื่อง ความไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.10 (σ = 0.76) รองลงมา คือ ความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การโทรสอบถามข้อมูลไปยัง Call center คู่สายไม่ว่าง เนื่องจากมีพนักงานให้บริการน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.93 (σ = 0.87) ความไม่สะดวกในการค้นหาข้อมูลและติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม และกระบวนการการขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมจากสำนักงานประกันสังคมมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.90 (σ = 0.89) และมีปัญหาข้อมูลทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมขาดความทันสมัยน้อยที่สุด 2.46 (σ = 0.84)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ภาพรวมด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี ด้านผู้ประกันตนและด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี

ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	**μ**	**σ**	**แปลความ**
ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี	2.31	.79	มีปัญหาน้อย
ด้านผู้ประกันตน	2.50	.75	มีปัญหาน้อย
ด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี	2.83	.54	มีปัญหามาก
ภาพรวม	2.62	.54	ปัญหามาก

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม พบว่า ปัญหาในการเข้าถึงด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีปัญหามากที่สุดในด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 (σ = 0.54) รองลงมา คือ ด้านผู้ประกันตน มีค่าเฉลี่ย 2.50 (σ = 0.75) และด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.31 (σ = 0.79)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

ช่องทาง / ด้านสิทธิประโยชน์	เจ้าหน้าที่ของบริษัท	อินเตอร์เน็ต หรืออีเมล์	เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม	วิทยุ โทรทัศน์	เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง	ป้าย ประชาสัมพันธ์	สื่อสิ่งพิมพ์
1. กรณีด้านเจ็บป่วย	84	81	61	7	38	3	21
หรือประสบอุบัติเหตุ	(59.57)	(57.45)	(43.26)	(4.96)	(26.95)	(2.13)	(14.89)
2. กรณีทุพพลภาพ	71	81	62	8	26	2	21
	(50.35)	(57.45)	(43.97)	(5.67)	(18.44)	(1.42)	(14.89)
3. กรณีเสียชีวิต	68	77	56	8	36	2	20
	(48.23)	(54.61)	(39.72)	(5.67)	(25.53)	(1.42)	(14.18)
4. กรณีคลอดบุตร	80	74	56	4	53	0	17
	(56.74)	(52.48)	(39.72)	(2.84)	(37.59)		(12.06)
5. กรณีสงเคราะห์บุตร	80	68	59	4	52	0	19
	(56.74)	(48.23)	(41.84)	(2.84)	(36.88)		(13.48)
6. กรณีชราภาพ	64	79	60	6	27	1	18
	(45.39)	(56.03)	(42.55)	(4.26)	(19.15)	(0.71)	(12.77)

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านสิทธิประโยชน์ / ช่องทาง	เจ้าหน้าที่ของบริษัท	อินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์	เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม	วิทยุ โทรทัศน์	เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง	ป้ายประชาสัมพันธ์	สื่อสิ่งพิมพ์
7. กรณีว่างงาน	60	81	57	7	46	3	14
	(42.55)	(57.45)	(40.43)	(4.96)	(32.62)	(2.13)	(9.93)

หมายเหตุ: แต่ละสิทธิประโยชน์สามารถเลือกแหล่งข้อมูลที่รับรู้สิทธิประโยชน์ได้มากกว่า 1 แหล่งข้อมูล

จากตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี พบว่า กรณีด้านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดร้อยละ 59.57 รองลงมา เป็นอินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์ คิดเป็นร้อยละ 57.45 และน้อยที่สุดป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.13 กรณีทุพพลภาพ ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์ คิดร้อยละ 57.45 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 50.35 และน้อยที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 1.42 กรณีเสียชีวิต ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์ คิดร้อยละ54.61 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 48.23 และน้อยที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 1.42 กรณีคลอดบุตร ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดร้อยละ56.74 รองลงมา เป็นอินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์ คิดเป็นร้อยละ 52.48 และน้อยที่สุด วิทยุ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 2.84 กรณีสงเคราะห์บุตร ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดร้อยละ56.74 รองลงมา เป็นอินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์ คิดเป็นร้อยละ 48.23 และน้อยที่สุด วิทยุ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 2.84 กรณีชราภาพ ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์ คิดร้อยละ 56.03 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 45.39 และน้อยที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 0.71 กรณีว่างงาน ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์ คิดร้อยละ 57.45 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.55 และน้อยที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.13

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี

การรับทราบข้อมูล / สิทธิประโยชน์	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย			
1. ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาพยาบาลของรัฐ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลค่าห้อง ค่าอาหารไม่เกินวันละ 700 บาท	77 (54.61)	53 (37.59)	11 (7.80)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สิทธิประโยชน์ \ การรับทราบข้อมูล	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
2. ผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ระหว่างที่หยุดพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ไม่เกินครั้งละ 90 วัน และไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปี	51 (36.17)	70 (49.65)	20 (14.18)
กรณีทุพพลภาพ			
1. ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ทุพพลภาพทำให้การทำงานลดลงถึงขนาดไม่อาจทำงานได้ตามปกติให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละสามสิบของค่าจ้างรายวัน ทั้งนี้ไม่เกินระยะเวลา 180 เดือน	28 (19.86)	71 (50.35)	42 (29.79)
2. กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียรุนแรงได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดชีวิต	28 (19.86)	70 (49.64)	43 (30.50)
กรณีเสียชีวิต			
1. ผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท และได้รับเงินสงเคราะห์ กรณีเสียชีวิต	63 (44.68)	61 (43.26)	17 (12.06)
2. ผู้ประกันตนจะต้องจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 36 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 120 เดือน จะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของ ค่าจ้างเฉลี่ย 4 เดือน	26 (18.44)	75 (53.19)	40 (28.37)
3. ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 120 เดือนขึ้นไป จะได้รับเงิน สงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 12 เดือน	25 (17.73)	70 (49.65)	46 (32.62)
กรณีชราภาพ			
4. กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตน และนายจ้างจ่ายสมทบ	36 (25.53)	57 (40.43)	48 (34.04)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สิทธิประโยชน์ / การรับทราบข้อมูล	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
กรณีว่างงาน			
1. ลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 90 วัน	95 (67.38)	36 (25.53)	10 (7.09)
2. กรณีไม่ได้ทำงานจากเหตุสุดวิสัยได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 180 วัน	67 (47.52)	52 (36.88)	22 (15.60)

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า

กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย พนักงานส่วนใหญ่รับรู้ว่าผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาพยาบาลของรัฐ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลค่าห้อง ค่าอาหารไม่เกินวันละ 700 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.61 ขณะที่กรณีผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ระหว่างที่หยุดพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ไม่เกินครั้งละ 90 วัน และไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปีนั้น ส่วนใหญ่พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่รับทราบถึงข้อมูล

กรณีทุพพลภาพ พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลเพียงประมาณร้อยละ 20 ว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ทุพพลภาพทำให้การทำงานลดลงถึงขนาดไม่อาจทำงานได้ตามปกติ ให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละสามสิบของค่าจ้างรายวัน ทั้งนี้ไม่เกินระยะเวลา 180 เดือน และกรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียรุนแรงได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดชีวิต

กรณีเสียชีวิต พนักงานส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 53.19 ไม่ทราบว่า ผู้ประกันตนจะต้องจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 36 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 120 เดือน จะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 4 เดือน และกว่าร้อยละ 49.65 ไม่ทราบว่า ผู้ประกันตนที่จ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 120 เดือนขึ้นไป จะได้รับเงิน สงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 12 ขณะที่พนักงานส่วนใหญ่ทราบว่า ผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท และได้รับเงินสงเคราะห์กรณีเสียชีวิต

คิดเป็นร้อยละ 44.68

กรณีคลอดบุตร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า ผู้ประกันตนหญิงจะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย จำนวน 13,000 บาท (เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเบิกได้ไม่เกิน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.74 ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 39.72 ไม่ทราบว่าผู้ประกันตนชาย เฉพาะกรณีผู้ประกันตนไม่ได้จดทะเบียนสมรสกับภริยาสามารถเบิกเงินที่สำนักงานประกันสังคมจะได้รับเฉพาะเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย จำนวน 13,000 บาท

กรณีสงเคราะห์บุตร ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 49.65 ทราบว่า ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่าย เดือนละ 400 บาทต่อบุตรหนึ่งคน และทราบว่า ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายสำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ คราวละไม่เกิน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 43.26

กรณีชราภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 70 ไม่ทราบ และไม่แน่ใจถึงข้อมูลว่าเงินบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน (15 ปี) ได้รับเงินบำนาญชราภาพในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างและกรณีจ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน (15 ปีขึ้นไป) ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพ ตามข้างต้นขึ้นอีกร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุก 12 เดือน ในส่วนเงินบำเหน็จชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบเฉพาะส่วนของผู้ประกันตนและกรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไป จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตน และนายจ้างจ่ายสมทบ

กรณีว่างงานพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานร้อยละ 67.38 ทราบว่า หากลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 90 วัน และทราบว่ากรณีไม่ได้ทำงานจากเหตุสุดวิสัยได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 180 วัน คิดเป็นร้อยละ 47.52

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่รับรู้สิทธิประโยชน์	6	4.26
พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์น้อย	62	43.97
พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์ปานกลาง	54	38.30
พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์มาก	19	13.48

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ระดับการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
รวม	141	100.00

คะแนนการรับรู้ต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน คะแนนการรับรู้สูงสุด 17 คะแนน มีคะแนนการรับรู้เฉลี่ยที่ 6.07 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.72

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 43.97 รองลงมา คือ พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในระดับปานกลาง และพนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.97 และ 13.48 และพบว่า พนักงานไม่รับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 4.26

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี

แหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี	46	32.62
2. อินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์	46	32.62
3. เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม	36	25.53
4. วิทยุ โทรทัศน์	1	0.71
5. เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง	9	6.39
7. ป้ายประชาสัมพันธ์	0	0
8. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม	3	2.13
รวม	141	100.00

จาตารางที่ 11 จำนวน และร้อยละของแหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เข้าถึงแหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณีมากที่สุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี และอินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์ คิดเป็นร้อยละ 32.62 รองลงมาเป็นเว็บไซต์

สำนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 25.5 และเพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 6.39

ตารางที่ 12 จำนวน และร้อยละของเหตุผลสำคัญที่พนักงานเลือกช่องทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี

เหตุผลสำคัญที่พนักงานเลือกช่องทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. คุณภาพของข้อมูล เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว	22	15.60
2. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	67	47.52
3. ความเชื่อถือได้ของข้อมูล	31	21.99
4. การลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม	21	14.89
รวม	141	100.00

จาตารางที่ 12 จำนวน และร้อยละของเหตุผลสำคัญที่พนักงานเลือกช่องทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้เหตุผลในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.52 รองลงมาเป็นเหตุผลในเรื่องความเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูล เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 21.99 และ 15.60 และการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 14.89

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามเพศ

ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	เพศ								
	ชาย			หญิง			รวม		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	.86	.86		.98	.87		.91	.86	
กรณีทุพพลภาพ	.34	.71		.49	.75		.40	.73	
กรณีเสียชีวิต	.82	1.01		.79	.82		.81	.94	
กรณีคลอดบุตร	.90	.87		.98	.82		.93	.85	
กรณีสงเคราะห์บุตร	.82	.90		1.11	.97			.94	
กรณีชราภาพ	.99	1.44		.89	1.27		.95	1.37	
กรณีว่างงาน	1.06	.85		1.30	.72		1.15	.81	
รวม	5.78	3.76	ปานกลาง	6.55	3.63	ปานกลาง	6.07	3.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมเพศหญิงมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณีมากกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

เพศหญิงมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมด้านกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย กรณีทุพพลภาพ กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตรกรณีว่างงาน มากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายเพศชายรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมด้าน กรณีชราภาพ และกรณีเสียชีวิตมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามอายุ

ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	อายุ											
	ไม่เกิน 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-59 ปี		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	.89	.87		1.00	.87		.77	.93		.60	.55	
กรณีทุพพลภาพ	.38	.73		.37	.70		.62	.87		.40	.55	
กรณีเสียชีสิต	.77	1.01		.86	.84		.62	.87		1.40	.89	
กรณีคลอดบุตร	.78	.85		.96	.87		1.54	.66		1.20	.45	
กรณีสงเคราะห์บุตร	.73	.90		1.02	.95		1.77	.60		.80	1.10	
กรณีชราภาพ	.91	1.40		1.04	1.46		.77	1.09		1.20	1.10	
กรณีว่างงาน	1.27	.76		1.10	.82		.85	.90		.60	.89	
รวม	5.73	3.69	ปานกลาง	6.35	4.10	ปานกลาง	6.92	2.87	ปานกลาง	6.20	1.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี มากที่สุด รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31-40 ปี และ 51-59 ปี กับไม่เกิน 30 ปี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41-50 ปี มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมด้านกรณีทุพพลภาพ กรณีคลอดบุตร กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตรดีกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในขณะที่อายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่เกิน 30 ปี มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมด้านกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย และกรณีเสียชีวิต กรณีชราภาพ และกรณีว่างงานดีกว่ากลุ่มอายอื่น ๆ

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามสถานภาพ

ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	สถานภาพ											
	โสด			สมรส			หม้าย			หย่า/ แยกกันอยู่		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	.91	.87		.96	.87		.75	.96		.50	.58	
กรณีทุพพลภาพ	.41	.76		.41	.72		0.00	0.00		.25	.50	
กรณีเสียชีสิต	.75	.98		.85	.84		1.75	.96		.75	.96	
กรณีคลอดบุตร	.67	.79		1.43	.78		1.25	.50		.50	.58	
กรณีสงเคราะห์บุตร	.61	.85		1.50	.81		1.25	.96		1.00	1.15	
กรณีชราภาพ	.95	1.41		.98	1.41		.75	.96		.75	.96	
กรณีว่างงาน	1.22	.77		1.09	.86		.25	.50		1.25	.96	
รวม	5.52	3.61	ปานกลาง	7.22	3.89	ปานกลาง	6.00	2.45	ปานกลาง	5.00	2.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณีมากกว่าที่สุด รองลงมาเป็นสถานภาพหม้าย โสด และหย่า/ แยกกันอยู่ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณีมากกว่าที่สุด มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ ในขณะสถานภาพหม้าย มีการรับรู้กรณีเสียชีวิตมากที่สุด สถานภาพโสด และหย่า/ แยกกันอยู่ มีการรับรู้ปานกลาง

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	สถานภาพ											
	โสด			สมรส			หม้าย			หย่า/ แยกกันอยู่		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	.92	.89		.87	.83		1.00	.96		1.00	0	
กรณีทุพพลภาพ	.43	.73		.41	.75		.14	.53		1.00	0	
กรณีเสียชีวิต	.94	1.01		.68	.89		.79	.80		1.00	0	
กรณีคลอดบุตร	.81	.80		.94	.86		1.36	.93		2.00	0	
กรณีสงเคราะห์บุตร	.87	.91		.87	.96		1.36	.93		2.00	0	
กรณีชราภาพ	.86	1.22		.95	1.50		1.29	1.54		2.00	0	
กรณีว่างงาน	.98	.85		1.27	.72		1.43	.85		0.00	0	
รวม	5.81	3.33	ปานกลาง	6.00	4.11	ปานกลาง	7.36	3.56	ปานกลาง	9.00	0	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาปริญญาเอกมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี มากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโท ปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ระดับการศึกษาปริญญาเอกมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ มากกว่าระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี

ระดับการศึกษาปริญญาโทมีการรับรู้ด้านกรณีกรณีว่างงานมากกว่าระดับปริญญาเอก ปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี

ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการรับรู้ด้านกรณีกรณีคลอดบุตร กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน มากกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามประเภทพนักงาน

ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ประเภทพนักงาน											
	ผู้บริหาร			ผู้จัดการ			ปฏิบัติการ			ช่างเทคนิค		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	1.14	.90		1.00	.88		.84	.87		.93	.86	
กรณีทุพพลภาพ	.43	.79		.21	.58		.37	.70		.47	.78	
กรณีเสียชีวิต	.71	.49		.79	.80		.65	.86		1.00	1.07	
กรณีคลอดบุตร	1.29	.95		1.14	.86		1.02	.87		.74	.79	
กรณีสงเคราะห์บุตร	1.29	.95		1.00	1.04		.90	.96		.89	.90	
กรณีชราภาพ	1.43	1.51		1.29	1.54		.81	1.41		.96	1.28	
กรณีว่างงาน	1.29	.95		1.43	.85		1.16	.77		1.05	.83	
รวม	7.57	4.43	ปานกลาง	6.86	3.13	ปานกลาง	5.75	4.18	ปานกลาง	6.05	3.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี จำแนกตามประเภทพนักงาน พบว่า ประเภทพนักงานผู้บริหารมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณีมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับผู้จัดการ ระดับช่างเทคนิค และระดับปฏิบัติการตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงานระดับผู้บริหารมีการรับรู้ด้านกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย กรณีทุพพลภาพ กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพมากกว่าพนักงานระดับผู้จัดการ ปฏิบัติการ และพนักงานระดับช่างเทคนิค

พนักงานระดับผู้จัดการมีการรับรู้ด้านกรณีว่างงานมากกว่า พนักงานระดับผู้บริหาร ปฏิบัติการ และพนักงานระดับช่างเทคนิค

พนักงานระดับช่างเทคนิคมีการรับรู้ด้านกรณีทุพพลภาพ และกรณีเสียชีวิตมากกว่า พนักงานระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ และปฏิบัติการ

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ตำแหน่งงาน														
	ผู้จัดการ			วิศวกร			บัญชี			ฝ่ายบุคคล			การตลาด		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	1.00	.89		.87	.87		1.80	.45		.56	.73		.33	.58	
กรณีทุพพลภาพ	.17	.41		.36	.77		.80	.84		.11	.33		0.00	0.00	
กรณีเสียชีวิต	.83	.41		.69	1.00		.80	.45		.78	.44		.33	.58	
กรณีคลอดบุตร	1.17	.98		1.02	.92		1.80	.45		1.22	.83		.67	1.15	
กรณีสงเคราะห์บุตร	1.17	.98		.82	.94		2.00	0.00		1.11	1.05		.67	1.15	
กรณีชราภาพ	1.33	1.63		1.04	1.58		2.00	2.00		.44	.88		0.00	0.00	
กรณีว่างงาน	1.17	.98		1.27	.78		2.00	0.00		1.00	.71		1.00	1.00	
รวม	6.83	4.36	ปานกลาง	6.07	4.02	ปานกลาง	11.20	3.35	มาก	5.22	3.70	น้อย	3.00	4.36	น้อย
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	.67	1.15		.33	.52		1.11	0.88		.74	.81				
กรณีทุพพลภาพ	.33	.58		0.00	0.00		0.6	0.78		.32	.75				
กรณีเสียชีวิต	0.00	0.00		.17	.41		1.27	1.1		.42	.51				

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ตำแหน่งงาน														
	ผู้จัดการ			วิศวกร			บัญชี			ฝ่ายบุคคล			การตลาด		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
กรณีคลอดบุตร	.67	.58		1.00	.89		0.78	0.79		.68	.75				
กรณีสงเคราะห์บุตร	.67	1.15		1.00	1.10		0.96	0.93		.74	.87				
กรณีชราภาพ	0.00	0.00		.17	.41		1.36	1.32		.16	.50				
กรณีว่างงาน	1.67	.58		1.17	.75		0.82	0.78		1.42	.84				
รวม	4.00	3.61	น้อย	3.83	3.43	น้อย	6.89	3.36	ปานกลาง	4.47	1.87	ปานกลาง			

จากตารางที่ 18 ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานบัญชีมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณีมากที่สุด รองลงมาเป็นตำแหน่งงานช่างเทคนิค ผู้จัดการ วิศวกร ฝ่ายบุคคล พนักงานชั่วคราว พนักงานจัดซื้อ พนักงานธุรการ และพนักงานการตลาด ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ตำแหน่งงานบัญชีมีการรับรู้ด้านกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย กรณีทุพพลภาพ กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และว่างงาน มากกว่า ตำแหน่งงาน ผู้จัดการ วิศกกร ฝ่ายบุคคล การตลาด จัดซื้อ ธุรการ ช่างเทคนิค และพนักงานชั่วคราว

ตำแหน่งงานช่างเทคนิคมีการรับรู้ด้านกรณีเสียชีวิต มากกว่า ตำแหน่งงาน ผู้จัดการ วิศกกร บัญชี ฝ่ายบุคคล การตลาด จัดซื้อ ธุรการ และพนักงานชั่วคราว

ในขณะที่ตำแหน่งงานการตลาดมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณีน้อยที่สุด

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามรายได้

ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	รายได้														
	ไม่เกิน 10,000 บาท			10,001-25,000 บาท			25,001-30,000 บาท			30,001-35,000 บาท			มากกว่า 35,000 บาท		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	1.09	.90		.80	.84		1.05	.89		1.17	.83		.75	.87	
กรณีทุพพลภาพ	.74	.92		.31	.64		.50	.83		.25	.62		.25	.62	
กรณีเสียชีวิต	1.13	1.18		.72	.88		.90	1.07		.75	.87		.67	.49	
กรณีคลอดบุตร	.48	.67		.92	.82		1.15	.93		1.00	.85		1.42	.90	
กรณีสงเคราะห์บุตร	.65	.83		.86	.94		1.20	.95		.92	1.00		1.42	.90	
กรณีชราภาพ	1.00	1.45		.78	1.25		1.25	1.62		1.33	1.56		1.00	1.41	
กรณีว่างงาน	.83	.83		1.20	.76		1.15	.88		1.42	.79		1.17	.94	
รวม	5.91	3.65	ปานกลาง	5.59	3.29	ปานกลาง	7.20	5.16	ปานกลาง	6.83	3.86	ปานกลาง	6.67	3.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี มากที่สุด รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 30,001-35,000 บาท รายได้มากกว่า 35,000 บาท เมื่อพิจารณารายด้าน รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-25,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท มีการรับรู้ กรณีคลอดบุตรและกรณีสงเคราะห์บุตร มากกว่ารายได้ระหว่าง 30,001-35,000 บาท ระหว่างรายได้ 25,001-30,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001-25,000 บาท และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-35,000 บาท กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายกรณีชราภาพ กรณีว่างงาน มากกว่า รายได้มากกว่า 35,000 บาท รายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001-25,000 บาท และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีการรับรู้กรณีทุพพลภาพและกรณีเสียชีวิตมากกว่ารายได้มากกว่า 35,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001-35,000 บาท รายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท และรายได้ระหว่าง 10,001-25,000 บาท

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน

ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ตั้งแต่ 1-3 ปี			ตั้งแต่ 4-6 ปี			มากกว่า 6 ปี		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	1.13	.85		.79	.86		1.14	.91		.82	.82	
กรณีทุพพลภาพ	.46	.83		.37	.69		.52	.81		.32	.67	
กรณีเสียชีวิต	.75	.99		.81	.98		1.10	1.18		.64	.49	
กรณีคลอดบุตร	.58	.78		.81	.80		1.19	.98		1.32	.77	
กรณีสงเคราะห์บุตร	.75	.94		.87	.91		.90	1.00		1.25	.93	
กรณีชราภาพ	.63	1.13		.82	1.29		1.67	1.77		1.00	1.31	
กรณีว่างงาน	1.04	.86		1.13	.77		1.24	.83		1.21	.88	
รวม	5.33	3.21	ปานกลาง	5.60	3.39	ปานกลาง	7.76	4.67	ปานกลาง	6.57	3.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน พบว่า พนักงานที่เป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 4-6 ปี มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี มากกว่าพนักงานที่เป็นผู้ประกันตนมากกว่า 6 ปี ผู้ประกันตนตั้งแต่ 1-3 ปี และพนักงานที่เป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงานที่เป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 4-6 ปี มีการรับรู้ด้านกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีชราภาพ และว่างงานมากกว่า ผู้ประกันตนมากกว่า 6 ปี ผู้ประกันตนตั้งแต่ 1-3 ปี และผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี

พนักงานที่เป็นผู้ประกันตนผู้ประกันตนมากกว่า 6 ปี มีการรับรู้ด้านกรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร มากกว่า ผู้ประกันตนตั้งแต่ 4-6 ปี ผู้ประกันตนตั้งแต่ 1-3 ปี และผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

การทดสอบความสัมพันธ์	**r**	**Sig.**
ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม * การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	0.10	0.23

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$

จากตางรางที่ 21 พบว่าค่า Sig. = 0.23 ดังนั้น ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย "การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานและพนักงานชั่วคราวบริษัทในเครือเอเออี และศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม 7 กรณี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัญหาในการรับรู้สิทธิประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ประชากรตัวที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทในเครือเอเออี บางละมุง ชลบุรี จำนวน 141 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficients) ผลการศึกษาสรุปดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานและพนักงานชั่วคราวเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงมีอายุไม่เกิน 30 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ รองลงมาคือ ระดับช่างเทคนิค ตำแหน่งงานของพนักงานส่วนใหญ่เป็นวิศวกร และช่างเทคนิค รองลงมาเป็นพนักงานชั่วคราว มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-25,000 บาท รองลงมามีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 25,000-30,000 บาท พนักงานเป็นผู้ประกันตนอยู่ตั้งแต่ 1-3 ปี มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ประกันตนมากกว่า 6 ปี และเป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี จำนวนครั้งที่พนักงานขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี ของสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มากที่สุด คือ ไม่เคยใช้สิทธิประโยชน์ในรอบ 1 รองลงมาภายใน 1 ปี พนักงานขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี จำนวน 1-2 ครั้ง

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะสิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีชราภาพ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมมากที่สุด คือ ด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี รองลงมา คือ ด้านผู้ประกันตน และด้านพนักงานที่ดูแลด้านประกันสังคมของบริษัท

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี ส่วนใหญ่พนักงานเข้าถึงแหล่งข้อมูลการรับรู้ข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมจากอินเตอร์เน็ตหรืออีเมล์ รองลงมาได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม

4. ผลการวัดระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่รับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี ในระดับน้อย รองลงมามีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี ในระดับมาก

5. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์จำแนกตามเพศพบว่า พนักงานเพศหญิงส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมมากกว่าเพศชาย เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กับอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-50 ปี รองลงมาเป็นอายุระหว่า 31-40 ปี พนักงานส่วนใหญ่เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์กับสถานภาพพบว่า สถานภาพสมรสรับรู้มากที่สุด รองลงมาเป็นสถานภาพหม้าย เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาเอก รองลงมาอยู่ในระดับโท และปริญญาตรี เมื่อเปรียบเทียบประเภทพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในประเภทผู้บริหาร รองลงมาเป็นประเภทผู้จัดการและช่างเทคนิค จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ส่วนใหญ่ คือ พนักงานบัญชี รองลงมา คือ ตำแหน่งงานช่างเทคนิค และตำแหน่งผู้จัดการ จำแนกตามรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่รายได้ระหว่าง 25,000-30,000 บาท รองลงมา 30,000-35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท และเมื่อเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิประโยชน์จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 4-6 ปี รองลงมาเป็นผู้ประกันตนมากกว่า 6 ปี และเป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 1-3 ปี

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม พบว่า ค่า Sig. = 0.23 ดังนั้น ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อศึกษาถึงปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานในด้านพนักงานที่ดูแลเรื่องกองทุนประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี ด้านผู้ประกันตน และด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี พบว่า ในด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีมีปัญหาในระดับมาก จากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อคำถามในชุดแบบสอบถามส่วนใหญ่

พบว่า มีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลในเรื่องของความไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี อยู่ที่ระดับมาก

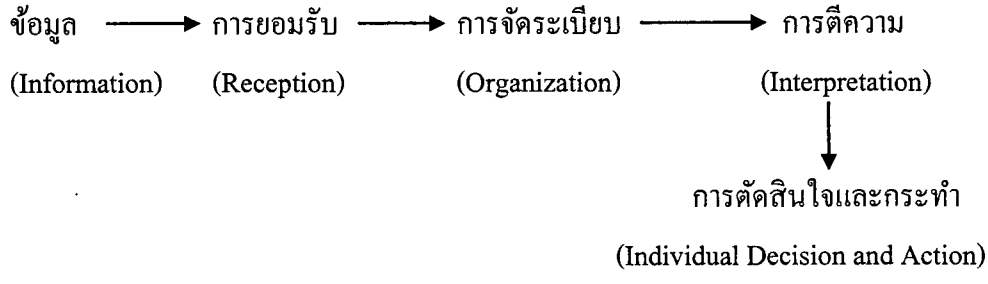
เมื่อทำการพิจารณารายข้อจากผลการวิเคราะห์การวิจัยถึงปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน ด้านสำนักงานประกันสังคม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 3.10 เหตุเนื่องมาจากสถานที่ตั้งของบริษัทที่อยู่ห่างไกลจากสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี จึงทำให้พนักงานไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อ อีกทั้งช่องทางในการเข้าถึงสำนักงานประกันสังคมในช่องทางต่าง ๆ จากผลการวิจัยยังพบว่า การไม่สะดวกในการค้นหาข้อมูลและติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยที่ 2.90 เนื่องจากความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การโทรสอบถามข้อมูลไปยัง Call center คู่สายไม่ว่าง เพราะเจ้าหน้าที่ประกันสังคมที่ให้บริการด้านข้อมูลมีจำนวนน้อย มีค่าเฉลี่ยที่ 2.93 ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ได้ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยถึง 2.79 นอกจากนี้การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมมีปริมาณที่น้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 2.75 ข้อมูลทางเว็บไซต์ของประกันสังคมขาดความทันสมัย เมื่อข้อมูลมีไม่เพียงพอส่งผลให้กระบวนการในการขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมมีความล่าช้าไปด้วย คิดเป็นค่าเฉลี่ยถึง 2.90 ซึ่งความล่าช้าอาจมีสาเหตุมาจากขั้นตอนการขอรับสิทธิที่ไม่ถูกต้อง เอกสารไม่ครบถ้วน

ด้านผู้ประกันตนเป็นด้านที่มีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลรองลงมา จากด้านสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยที่ 2.50 เมื่อพิจารณารายข้อจากจำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ พบว่า การที่ผู้ประกันตนศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมน้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ยที่ 2.74 และไม่มีเวลาในการไปติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับสวัสดิการกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานชลบุรี มีค่าเฉลี่ยถึง 2.59 ส่งผลให้ผู้ประกันตนไม่ทราบถึงขั้นตอนการขอใช้สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยที่ 2.67 เมื่อไม่ทราบขั้นตอนในการขอใช้สิทธิในการขอรับประโยชน์กองทุนจากผลการวิจัยจึงส่งผลให้ผู้ประกันตนไม่สนใจการใช้สิทธิประกันสังคมเพราะเชื่อว่าสิทธิประกันสังคมให้ความคุ้มครองน้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ยถึง 2.74 และไม่สนใจสิทธิประกันสังคมเพราะผู้ประกันตนมีสวัสดีการที่ดีกว่าจากคู่สมรสหรือสวัสดิการอื่นที่ดีกว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 2.67

ด้านพนักงานที่ดูแลด้านประกันสังคมของบริษัทนั้น จากการศึกษาพบว่า มีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์น้อยที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 2.31 และเมื่อพิจารณารายข้อนั้น ปัญหาส่วนใหญ่จากการศึกษาวิจัยพบว่าการติดต่อกับพนักงานที่ดูแลเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมให้บริการล่าช้า เนื่องจากทางพนักงานที่ดูแลนั้นต้องส่งข้อมูลพิจารณาไปให้

ทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีตรวจสอบจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อข้อรับสิทธิให้กับพนักงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 2.35 ในด้านของพนักงานที่ดูแลเรื่องสิทธิประโยชน์ประกันสังคมในการประชาสัมพันธ์ที่น้อยเกินไปนั้นมีปัญหาน้อยเพราะส่วนใหญ่เมื่อพนักงานเข้ามาใหม่นั้นพนักงานที่ดูแลเรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมจะทำการอธิบายเรื่องสิทธิเบื้องต้นให้กับพนักงานทุกครั้งก่อนวันทำงานวันแรก จากผลการวิจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 และพนักงานที่ดูแลไม่สามารถอธิบายรายละเอียดได้ชัดเจนนั้นมีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลน้อยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.26

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมเมื่ออ้างอิงจากทฤษฎีการรับรู้ของ Schermerhorn, Hunt, and Osborn (1991) ที่มีกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลรับข้อมูล จัดระเบียบ และแปลความ โดยข้อมูลจะนำไปสู่การตัดสินใจและเกิดการกระทำขึ้นซึ่งแต่ละคนมีการรับรู้ตามประสบการณ์ของตน โดยจะมีผลต่อกระบวนการคิดและพฤติกรรมของบุคคลไว้ดังนี้



ภาพที่ 10 กระบวนการคิดและพฤติกรรมของบุคคล

จากผลการวิจัยด้านการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่าเมื่อพิจารณาโดยรวมของสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม พบว่า พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 43.97 รองลงมา คือ พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในระดับปานกลาง และพนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.97 และ 13.48 และพบว่า พนักงานไม่รับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 4.26 จากทฤษฎีข้างต้นนั้นทำให้วิเคราะห์ผลการวิจัยได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่รับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมน้อย เหตุมาจากข้อมูลที่ได้รับทั้งจากด้านสำนักงานประกันสังคม ด้านตัวผู้ประกันตน และด้านพนักงานดูแลเรื่องกองทุนประกันสังคมของบริษัท ให้ข้อมูลไม่เพียงพอในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี อีกทั้งการดำเนินการในการขอรับสิทธิประโยชน์มีความล่าช้าและตัวผู้ประกันตนเองไม่มีความสนใจที่เพียงพอต่อการศึกษาข้อมูลการขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม รวมถึงความไม่สะดวกในการขอเข้ารับสิทธิ

ประโยชน์ หรือขอข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมไม่มีความชัดเจนจึงส่งผลให้กระบวนการรับรู้ข้อมูลของพนักงานอยู่ในระดับน้อย ส่งผลให้การยอมรับข้อมูล การจัดระเบียบข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อตีความหมายของความรู้ด้านสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมน้อย ส่งผลให้กระบวนการตัดสินใจ และกระทำการต่าง ๆ ในการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนเป็นเรื่องที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจเท่าไรนัก

เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ปัญหาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี พบว่า ตำแหน่งงานบัญชีมีการรับรู้ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 11.20 ในขณะที่พนักงานฝ่ายบุคคลมีค่าเฉลี่ย 5.22 เนื่องจากขาดการรับรู้ในเรื่องของสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในด้านสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี ทำให้การอธิบายในเรื่องของสิทธิประโยชน์จึงไม่ชัดเจนแก่พนักงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยถึง 2.33 ส่งผลการอธิบายสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมแก่พนักงานไม่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยถึง 2.26 และด้วยสถานที่ตั้งบริษัทอยู่ห่างไกลจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี จึงทำให้พนักงานที่ดูแลเรื่องกองทุนประกันสังคมปฏิบัติงานล่าช้าในเรื่องของการขอสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานฝ่ายบุคคลมีการรับรู้ถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในระดับน้อย เนื่องจากเป็นตำแหน่งงานที่ดูแลเรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในเรื่องของการรับรู้สิทธิประโยชน์ควรมีผลการวิจัยออกมาในระดับที่สูงกว่าตำแหน่งงานอื่น แต่เมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้น ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในแผนกประจำปี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานในแผนกเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมได้อย่างละเอียดและรับทราบข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ส่วนใหญ่ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมเมื่อแยกตามด้าน คือ ด้านพนักงานที่ดูแลสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของบริษัท ด้านผู้ประกันตน ด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี พบปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ของพนักงานมากที่สุด ร้อยละ 2.83 ฉะนั้นบริษัทควรมีนโยบายร่วมกันกับทางสำนักงานประกันสังคม เช่น มีการจัดงบประมาณประจำปีเพื่อจัดทำโครงการเพื่อขอความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนำทีมวิทยากรเข้ามาอบรมให้ความรู้กับทางพนักงานทุกคนของบริษัทในเรื่องสิทธิต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนการขอรับสิทธิประโยชน์ การเชื่อมโยงในเรื่องของการรับรู้ในกรณีต่าง ๆ ที่ไกลตัวพนักงานให้ดูใกล้ตัวมากยิ่งขึ้น เช่น เรื่องกรณีเสียชีวิต กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพ เพื่อให้พนักงานมองถึงการวางแผนในอนาคต

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมในระดับน้อย โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเสียชีวิต กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพ รวมถึงปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์ประกันสังคมน้อย โดยเฉพาะในด้านพนักงานที่ดูแลสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของบริษัทและด้านผู้ประกันตน ดังนั้นทางแผนกบุคคลควรทำการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อที่หลากหลาย เช่น หนังสือคู่มือฉบับย่อในเรื่องของสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ขั้นตอนการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน ป้ายโฆษณาที่เน้นข้อความในเรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมที่มีการแก้ไขล่าสุดในด้านสิทธิประโยชน์จำแนกตามกรณีต่าง ๆ และช่องทางการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม พร้อมทั้งนำข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอัพโหลดขึ้นไปในเว็บไซต์ของบริษัททำการส่งอีเมล์เป็นหนังสือเวียนให้กับพนักงานในบริษัทเพื่อให้รับทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมและขั้นตอนการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ประสานงานกับทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี เพื่อเชิญวิทยากรของสำนักงานประกันสังคมมาอบรมเรื่องสิทธิประโยชน์ประกันสังคมให้กับพนักงานภายในบริษัท เพื่อให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมชัดเจนและมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษาความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี และความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี โดยอาจทำการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องปัญหาเชิงประสบการณ์ในการขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของพนักงานที่มีต่อการเข้ารับบริการในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี ด้านการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคม เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานในบริษัทได้รับประโยชน์สูงสุดตามกฎหมายและสิทธิที่พึงจะได้รับตามสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมเป็นต้น

บรรณานุกรม

กัณฐวัศ นาคเกี้ยง. (2553). *กระบวนการของการรับรู้*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กันยา สุวรรณแสง. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.

กัลยา ชิ้มประเสริฐ. (2549). *การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฉันทนา คงเที่ยง. (2548). *การเปิดรับข้อมูลข่าวสารและบริการทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษาสถานประกอบการที่มีการยื่นคำขอทำรายการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชรินพร ศรีวิไล. (2551). *สิทธิการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร (Organization behavior)*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

นัด จวงโหมด. (2550). *ความเป็นไปได้ในการเข้าร่วมกองทุนประกันสังคมของผู้ประกอบอาชีพแคดดี้: ศึกษาเฉพาะกรณีสนามกอล์ฟ A จังหวัดสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิพนธ์ สิงห์ภู่. (2552). *หลักการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). พิษณุโลก: ตระกูลไทย.

นิ่มนวล ราชประโคน. (2549). *ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

นิรมล รองศรีแย้ม. (2552). *การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บริษัทในเครือเอเออี. (2560). *ข้อมูลของบริษัทในเครือเอเออี*. เข้าถึงได้จาก http://www.livebox.me/entaneermall/index.php/2015/11/12/aae-engineering-thailand/

เบญจมาศ เบ็ญจพรกุลพงศ์. (2544). *การรับรู้ของเด็กที่มีต่อพฤติกรรมของตัวการ์ตูนชินจัง ในการ์ตูนทางโทรทัศน์ชุดชินจังจอมแก่น*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารมวลชล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประเสริฐ พันธุ์เรืองสกาว. (2556). *ศึกษาความเข้าใจสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของพนักงาน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2553. (2553, 11 สิงหาคม). เข้าถึงได้จาก https://www.trclabourunion.com/prp2533.htm

พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2558. (2558, 22 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-23.

วราภรณ์ ขำสุวรรณ. (2546). *การรับรู้สิทธิผู้ป่วยและการปฏิบัติตามสิทธิ: ศึกษาเฉพาะกรณีเกษตรกร จังหวัดชัยนาท เพื่อการดูแลสุขภาพของตนเอง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วลัยพร จันทรสุทธิ. (2550). *ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศุภวรรณ ตรีมงคล. (2551). *ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาผู้ประกันตนที่มารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานประกันสังคม. (2560 ก). *ระบบประกันสังคมไทยในปัจจุบัน 7 กรณี*. เข้าถึงได้จาก https://www.sso.go.th

สำนักงานประกันสังคม. (2560 ข). *คู่มือผู้ประกันตนปรับปรุงเมื่อ* (กุมภาพันธ์). เข้าถึงได้จาก https://www.sso.go.th

สำนักงานประกันสังคม. (2560 ค). *แนวปฏิบัติการประจำปี 2560 ของสำนักงานประกันสังคม*. กรุงเทพฯ: กองวิชาการและแผนงานสำนักงานประกันสังคม.

สิทธิโชค วรานุสันติกูล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สิริกาญจน์ ศิริโรจน์นวากุล. (2557). *ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการนิคมอมตะนครจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุธรรม รัตนโชติ. (2552). *พฤติกรรมองค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ท้อป.

อรทัย จันทวงศ์. (2555). *การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (1991). *Managing organizational behavior* (4th ed.). New York: John Willey and Sons.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย
เรื่อง การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน
บริษัทในเครือ เอเออี

คำชี้แจง:

แบบสอบถามฉบับนี้จัดขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อศึกษาถึงการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

1. แบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี เพื่อศึกษาปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี เพื่อที่จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี

3. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวมและจะนำผลมาใช้ในการวิจัยเท่านั้นจึงขอความกรุณาท่านตอบข้อคำถามให้ครบถ้วนทุกข้อ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นีลัมพร แต่งตั้ง
นิสิตปริญญาโทกลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 30 ปี ☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50 ปี ☐ 4. 51-59 ปี

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย ☐ 4. หย่า/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

5. ประเภทพนักงาน

☐ 1. ผู้บริหาร ☐ 2. ผู้จัดการ

☐ 3. ปฏิบัติการ ☐ 4. ช่างเทคนิค

6. ตำแหน่งงาน

☐ 1. ผู้จัดการ ☐ 2. วิศวกร

☐ 3. บัญชี ☐ 4. ฝ่ายบุคคล

☐ 5. การตลาด ☐ 6. จัดซื้อ

☐ 7. ธุรการ ☐ 8. ช่างเทคนิค

☐ 9. พนักงานชั่วคราว

7. รายได้

☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ☐ 2. 10,001-25,000 บาท

☐ 3. 25,001-30,000 บาท ☐ 4. 30,001-35,000 บาท

☐ 5. มากกว่า 35,000 บาท

8. ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน

☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี ☐ 2. ตั้งแต่ 1-3 ปี

☐ 3. ตั้งแต่ 4-6 ปี ☐ 4. มากกว่า 6 ปี

9. จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณีของสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

☐ 1. ไม่เคยใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ☐ 2. 1-2 ครั้ง
☐ 3. 3-4 ครั้ง ☐ 4. 5-6 ครั้ง
☐ 5. มากกว่า 6 ครั้ง

ตอนที่ 2 ท่านคิดว่าปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ตัวเลือกเท่านั้น

ลำดับที่	ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน	ปัญหามากที่สุด	ปัญหามาก	ปัญหาน้อย	ปัญหาน้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย
พนักงานที่ดูแลของบริษัทในเครือเอเออี						
1.	พนักงานที่ดูแลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมภายในของบริษัทน้อยเกินไป					
2.	การติดต่อพนักงานที่ดูแลด้านกองทุนประกันสังคมของบริษัท เพื่อขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมให้บริการล่าช้า					
3.	พนักงานที่ดูแลไม่สามารถอธิบายสิทธิประโยชน์ให้พนักงานในบริษัทรับทราบอย่างชัดเจน					

ลำดับที่	ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน	ปัญหามากที่สุด	ปัญหามาก	ปัญหาน้อย	ปัญหาน้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย
ด้านผู้ประกันตน						
4.	ท่านศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิของกองทุนประกันสังคมน้อยเกินไป					
5.	ท่านไม่ทราบขั้นตอนการขอใช้สิทธิของกองทุนประกันสังคม					
6.	ท่านไม่สนใจสิทธิประกันสังคมเพราะท่านได้รับสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการคู่สมรสหรือสวัสดิการอื่นที่ดีกว่า					
7.	ท่านไม่มีเวลาติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับสวัสดิการกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานชลบุรี					
8.	ท่านไม่สนใจศึกษาการใช้สิทธิประกันสังคมเพราะเชื่อว่าสิทธิประกันสังคมให้ความคุ้มครองน้อยมาก					
ด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี						
9.	ความไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี					
10.	ความไม่สะดวกในการค้นหาข้อมูลและติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม					

ลำดับที่	ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน	ปัญหามากที่สุด	ปัญหามาก	ปัญหาน้อย	ปัญหาน้อยที่สุด	ไม่มีปัญหาเลย
11.	ความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การโทรสอบถามข้อมูลไปยัง Call center คู่สายไม่ว่าง เนื่องจากมีพนักงานให้บริการน้อย					
12.	เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมให้ข้อมูลไม่ชัดเจน					
13.	ข้อมูลทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคมขาดความทันสมัย					
14.	การเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมมีปริมาณน้อย					
15.	กระบวนการการขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมจากสำนักงานประกันสังคมมีความล่าช้า					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมจากแหล่งข้อมูลของพนักงานบริษัทในเครือเอเออี

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เป็นความจริงและเกี่ยวข้องกับตัวท่าน

กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย

1. ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี

☐ อินเตอร์เน็ต หรือ อีเมล์ ☐ เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม

☐ วิทยุ โทรทัศน์ ☐ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
1.1 ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาพยาบาลของรัฐ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลค่าห้อง ค่าอาหารไม่เกินวันละ 700 บาท			
1.2 ผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ระหว่างที่หยุดพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ไม่เกินครั้งละ 90 วัน และไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปี			

กรณีทุพพลภาพ

2. ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีทุพพลภาพจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี

☐ อินเตอร์เน็ต หรือ อีเมล์ ☐ เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม

☐ วิทยุ โทรทัศน์ ☐ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
2.1 ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ทุพพลภาพทำให้การทำงานลดลงถึงขนาดไม่อาจทำงานได้ตามปกติให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละสามสิบของค่าจ้างรายวัน ทั้งนี้ไม่เกินระยะเวลา 180 เดือน			
2.2 กรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียรุนแรงได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดชีวิต			

กรณีเสียชีวิต

3. ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีตายจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี

☐ อินเตอร์เน็ต หรือ อีเมล์ ☐ เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม

☐ วิทยุ โทรทัศน์ ☐ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
3.1 ผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท และได้รับเงินสงเคราะห์ กรณีเสียชีวิต			
3.2 ผู้ประกันตนจะต้องจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 36 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 120 เดือน จะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 4 เดือน			
3.3 ผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 120 เดือนขึ้นไป จะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 12 เดือน			

กรณีคลอดบุตร

4. ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี

☐ อินเตอร์เน็ต หรือ อีเมล์ ☐ เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม

☐ วิทยุ โทรทัศน์ ☐ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
4.1 ผู้ประกันตนหญิงจะได้รับเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย จำนวน 13,000 บาท (เงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรเบิกได้ไม่เกิน 2 ครั้ง)			

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
4.2 ผู้ประกันตนชาย เฉพาะกรณีผู้ประกันตนไม่ได้จดทะเบียนสมรสกับภริยาสามารถเบิกเงินที่สำนักงานประกันสังคมจะได้รับเฉพาะเงินค่าคลอดบุตรเหมาจ่าย จำนวน 13,000 บาท			

กรณีสงเคราะห์บุตร

5. ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี

☐ อินเตอร์เน็ต หรือ อีเมล์ ☐ เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม

☐ วิทยุ โทรทัศน์ ☐ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
5.1 ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 400 บาทต่อบุตรหนึ่งคน			
5.2 ผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายสำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมายซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ คราวละไม่เกิน 3 คน			

กรณีชราภาพ

6. ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีชราภาพจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี

☐ อินเตอร์เน็ต หรือ อีเมล์ ☐ เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม

☐ วิทยุ โทรทัศน์ ☐ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
6.1 เงินบำนาญชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบครบ 180 เดือน (15 ปี) ได้รับเงินบำนาญชราภาพในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้าง			
6.2 กรณีจ่ายเงินสมทบมากกว่า 180 เดือน (15 ปีขึ้นไป) ให้ปรับเพิ่มอัตราเงินบำนาญชราภาพตามข้อ 1 ขึ้นอีกร้อยละ 1.5 ต่อระยะเวลาการจ่ายเงินสมทบครบทุก 12 เดือน			
6.3 เงินบำเหน็จชราภาพ กรณีจ่ายเงินสมทบต่ำกว่า 12 เดือน จะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบเฉพาะส่วนของผู้ประกันตน			
6.4 กรณีจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไปจะได้รับเงินบำเหน็จชราภาพเท่ากับจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนและนายจ้างจ่ายสมทบ			

กรณีว่างงาน

7. ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีว่างงานจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัทในเครือเอเออี

☐ อินเตอร์เน็ต หรือ อีเมล์ ☐ เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม

☐ วิทยุ โทรทัศน์ ☐ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม

การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทราบ
7.1 ลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 90 วัน			
7.2 กรณีไม่ได้ทำงานจากเหตุสุดวิสัยได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ครั้งละไม่เกิน 180 วัน			

8. จากแหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมทั้ง 7 ด้าน ท่านเลือกรับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลใดมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ)

☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคมของบริษัท ในเครือ เอเออี

☐ อินเตอร์เน็ต หรือ อีเมล์ ☐ เว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม

☐ วิทยุ โทรทัศน์ ☐ เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม

9. เหตุผลสำคัญของช่องทางที่ท่านเลือกใช้ในการรับรู้สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับกองทุนประกันสังคมจากแหล่งต่าง ๆ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ คุณภาพของข้อมูล เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว

☐ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

☐ ความเชื่อถือได้ของข้อมูล

☐ การลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....