

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคม (Social Insurance) นับเป็นส่วนหนึ่งของระบบความมั่นคงทางสังคม ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเฉลี่ยความทุกข์ ความสุขกันภายในสังคม โดยให้ผู้ใช้แรงงานได้มีส่วนร่วมในการเสี่ยงภัยด้วยการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนในลักษณะของการออมเพื่อใช้เฉพาะกลุ่มสมาชิก เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานให้ได้รับประโยชน์ทดแทนเช่นเดียวกับผู้มีรายได้หรือมีฐานะดีในกลุ่มอื่นๆ เมื่อประสบกับปัญหาความทุกข์ยาก

สำหรับประเทศไทย ได้มีการจัดตั้งกองทุนเงินทดแทนขึ้นในปี พ.ศ. 2515 ภายใต้การบริหารของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน นับเป็นก้าวแรกของการประกันสังคมไทยที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ จากนั้นได้ขยายออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 และจัดตั้งเป็นสำนักงานประกันสังคมใน พ.ศ. 2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมและงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงานมาอยู่ในสังกัดสำนักงานประกันสังคมภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย และโอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานใน พ.ศ. 2536

ในปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมได้มีรูปแบบในการทำงานที่ชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ประกันตน โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ดังนี้ “เป็นองค์กรคุณภาพ ในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน” และยังได้กำหนดพันธกิจ (Mission) คือ “ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม และเพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน” (<http://www.sso.go.th>) นอกจากนี้ยังมีภารกิจหลักคือการบริหารกองทุนเงินประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน เพื่อให้ความคุ้มครองหลักประกันแก่ผู้ประกันตนตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม ครอบคลุม

ทั้ง 7 กรณี คือ เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายทั้งเนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ขราภาพ วังงาน และการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน

ในส่วนของการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม ยังมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บ เงินสมทบ จ่ายประโยชน์ทดแทน พิณฟูสมรรถภาพให้ผู้ประกันตนที่พิการ ให้สามารถกลับเข้า ทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม และยังกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการ ประกันสังคมให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะการณ์ จัดหาผลประโยชน์ของกองทุน ตลอดจน ดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทน กฎหมายประกันสังคม และจากการปฏิบัติงาน ที่ผ่านมา สำนักงานประกันสังคมได้พัฒนาระบบบริหารและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องมา โดยตลอด ซึ่งหากผู้ประกันตนไม่ให้ความสนใจ ก็อาจทำให้ไม่เข้าใจสิทธิประโยชน์ของตน อันจะ เป็นบ่อเกิดความขัดแย้งและขาดศรัทธาต่อการประกันสังคม และเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ ประกันตนในรูปแบบต่างๆ สำนักงานประกันสังคมจึงได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งาน ประกันสังคมให้แก่นายจ้าง ผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไปได้รับทราบถึงภารกิจ หน้าที่ ความ รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนข่าวสาร แนวปฏิบัติ สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตน พึงจะได้รับทางสื่อทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสาร แผ่นพับ วิทยุกระจายเสียง ฯลฯ เพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถใช้ประโยชน์ จากข่าวสารประกันสังคม และใช้สิทธิประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง

วิทยุกระจายเสียงถือเป็นสื่อหนึ่งที่สำนักงานประกันสังคมให้ความสำคัญและใช้เป็น ช่องทางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ภารกิจข่าวสารมาโดยตลอด ด้วยคุณสมบัติที่เข้าถึงง่ายในทุก ครั้วเรือน ถ่ายทอดข่าวสารได้รวดเร็ว รับฟังได้ทุกหนทุกแห่งไม่จำกัดสถานที่ ราคาถูก และมี ประสิทธิภาพสูงในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับแนวปฏิบัติโดยที่ผู้ฟังไม่จำเป็นต้องรู้หนังสือ ทำให้รายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมได้รับความนิยมจากผู้ฟังอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รายการ “เพื่อท่านวันนี้” ซึ่งเป็นรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกัน สังคมที่ออกอากาศต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลานาน ทางสถานีวิทยุสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เอฟ เอ็ม 89.5 และ ทางสถานีวิทยุกรมการพลังงานทหาร เอฟ เอ็ม 90.5 ออกอากาศครั้งละ 50 นาที รัศมีออกอากาศครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพ ปริมณฑล และจังหวัดใกล้เคียง โดยมีกลุ่มผู้ฟังเป้าหมาย เป็นนายจ้าง ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม เพื่อมุ่งสนองความต้องการและเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับผู้ประกันตน ด้วยรูปแบบรายการที่หลากหลาย ทั้งการพูดคุยข่าวสาร สาระ ความรู้ สลับเพลงไทยสากลยอดนิยม บทความ สารคดี สัมภาษณ์ และสเปคตโฆษณของประกันสังคม

นอกจากคุณสมบัติเฉพาะตัวของสื่อวิทยุที่ง่ายต่อการเปิดรับฟังแล้ว ข้อดีอีกประการที่สามารถใช้วิทยุเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม ก็คือต้นทุนการผลิตที่ไม่สูงนักแต่ให้ประสิทธิผลที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับสื่ออื่น แต่รายการวิทยุจะบรรลุลักษณะประจักษ์ของการประชาสัมพันธ์หรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสารและรูปแบบวิธีการที่สำนักงานประกันสังคมตั้งใจส่งถึงกลุ่มผู้ฟังเป้าหมายเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความต้องการข้อมูล ข่าวสารของผู้ฟังด้วย การศึกษาว่าสารประกันสังคมด้านไหนที่ผู้ประกันตนต้องการ สารด้านไหนที่สร้างความพึงพอใจ และสารด้านไหนที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ จะช่วยให้การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อวิทยุประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าผู้ประกันตนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมนั้น มีการเปิดรับฟังรายการอย่างไร มีความพึงพอใจสารและการใช้ประโยชน์จากสารรายการอย่างไร เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการสร้างสรรค์และปรับปรุงรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งหวังให้ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการใช้สื่อเพื่อประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

2.3 เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนกับการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนกับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

2.6 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนกับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

2.7 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับฟังรายการกับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

2.8 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับฟังรายการกับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

2.9 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

3. ปัญหาการวิจัย

3.1 ลักษณะการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนเป็นอย่างไร

3.2 ความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนเป็นอย่างไร

3.3 การใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนเป็นอย่างไร

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

4.2 ลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

4.3 ลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

4.4 การเปิดรับฟังรายการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

4.5 การเปิดรับฟังรายการมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

4.6 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะผู้ประกันตนที่เปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมรายการ “เพื่อท่านวันนี้” ที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เอฟ เอ็ม 89.5 และรายการ “เพื่อท่านวันนี้” ที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุกรมการพลังงานทหาร เอฟ เอ็ม 90.5 เท่านั้น เนื่องจากทั้งสองรายการได้ออกอากาศต่อเนื่องกันมาเป็นระยะเวลานานกว่า 6 ปี ด้วยรูปแบบการนำเสนอที่หลากหลาย และมีเนื้อหาเกี่ยวกับประกันสังคมที่ครบถ้วน

5.2 การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะผู้ประกันตนตามมาตรา 33 (ผู้ประกันตนภาคบังคับ) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล (นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร) ตามรัศมีออกอากาศครอบคลุมทั่วพื้นที่ของสถานีวิทยุสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เอฟ เอ็ม 89.5 และ สถานีวิทยุกรมการพลังงานทหาร เอฟ เอ็ม 90.5

5.3 การวิจัยครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2549 - เดือนมกราคม พ.ศ. 2550 เท่านั้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง พึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองจากสารรายการ และความพึงพอใจจากการตอบสนองความต้องการในด้านสาระรายการมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ น่าสนใจ ด้านสาระรายการทำให้ท่านมีข้อมูลเพียงพอสำหรับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับประกันสังคม และด้านสาระรายการครอบคลุมทุกแง่มุมเรื่องประกันสังคมตรงกับความต้องการ โดยมีการแบ่งระดับของความพึงพอใจ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

6.2 การใช้ประโยชน์ หมายถึง การนำสาระจากรายการ “เพื่อท่านวันนี้” ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ เกี่ยวกับประกันสังคม และในด้านใช้สาระรายการประกอบการตัดสินใจ และแก้ปัญหาเกี่ยวกับประกันสังคม ด้านใช้สาระรายการเป็นข้อมูลอ้างอิงในการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม ด้านใช้สาระรายการเป็นหัวข้อในการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น โดยมีการแบ่งระดับของการใช้ประโยชน์ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

6.3 ลักษณะทางประชากร หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนของผู้ประกันตน

6.4 การเปิดรับฟังรายการ หมายถึง พฤติกรรมในการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมในด้าน ระยะเวลาในการติดตามฟังรายการ ความถี่ในการเปิดรับฟังต่อเดือน ระยะเวลาในการฟังต่อครั้ง ช่วงรายการที่เปิดรับฟัง และลักษณะการเปิดรับฟัง

6.5 ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างที่อยู่ในข่ายบังคับของกฎหมาย ทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป (ผู้ประกันตนตามมาตรา 33) ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 และพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 โดยขึ้นทะเบียนประกันสังคมและจ่ายเงินสมทบที่ก่อให้เกิดสิทธิ ได้รับประโยชน์ทดแทน

6.6 สารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง เนื้อหาสาระที่นำเสนอในรายการ “เพื่อท่านวันนี้” ที่เกี่ยวกับ

- การขึ้นทะเบียนประกันสังคม
- การส่งเงินสมทบ
- เงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน
- เงื่อนไขและสิทธิที่จะได้รับเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน
- สิทธิได้รับเงินทดแทนและสิทธิประโยชน์ภายหลังการสิ้นสุดสภาพลูกจ้าง
- บทกำหนดโทษ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ
- การอุทธรณ์
- การเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานสถานพยาบาล
- ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับประกันสังคม
- การให้บริการของประกันสังคม

6.7 รายการเพื่อท่านวันนี้ เป็นรายการวิทยุกระจายเสียงประเภทความรู้ โดยสำนักงานประกันสังคมที่มีวัตถุประสงค์ในการมุ่งสนองความต้องการของผู้ฟังในเรื่องของการประกันสังคมเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับผู้ประกันตน มีรูปแบบรายการประกอบด้วยการพูดคุยข่าวสาร

สาระ บทความ สารคดี สัมภาษณ์ สปอต สลับเพลงไทยสากล เนื้อหาสาระในรายการเป็นเรื่องของ
ประกันสังคมเพียงอย่างเดียว และออกอากาศต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลานานกว่า 6 ปี

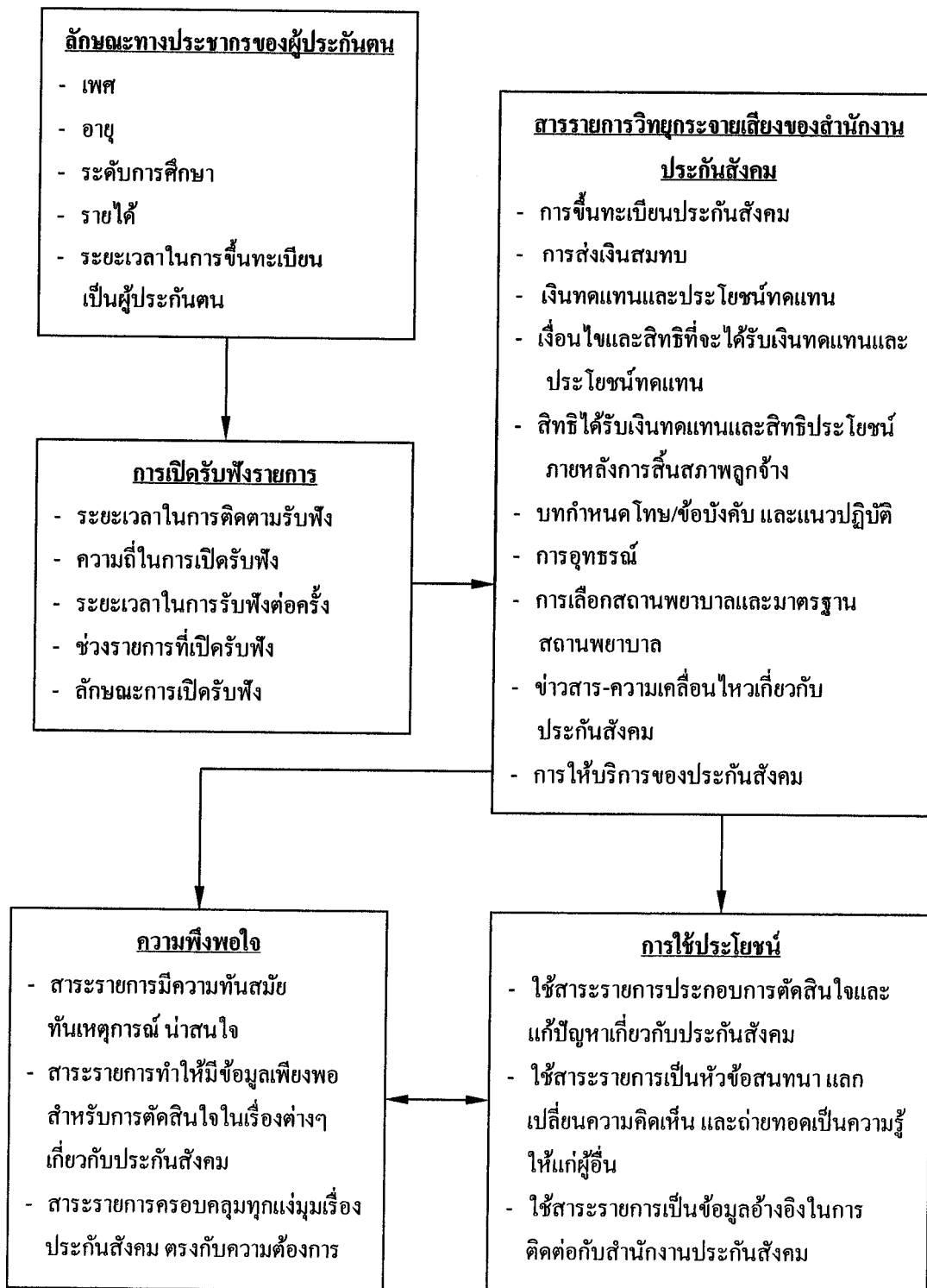
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลให้สำนักงานประกันสังคม นำไปใช้ในการวางแผน
ผลิตสื่อวิทยุเพื่อการประชาสัมพันธ์

7.2 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย มาปรับปรุงรายการให้ตรงกับความต้องการของ
ผู้ประกันตน

7.3 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์
จากรายการวิทยุกระจายเสียงต่อไป

8. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย