

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์

- 1.1.1 เพื่อศึกษาการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน
- 1.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน
- 1.1.3 เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน
- 1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนกับการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม
- 1.1.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนกับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม
- 1.1.6 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนกับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม
- 1.1.7 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับฟังรายการกับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน
- 1.1.8 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับฟังรายการกับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

1.1.9 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการใช้ประโยชน์จาก
สารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

1.2 วิธีดำเนินการ

1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตน (มาตรา 33) ที่รับฟัง
รายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน
400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

1.2.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 5 ตอน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับฟังรายการ “เพื่อท่านวันนี้”
- ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจสารรายการ “เพื่อท่านวันนี้”
- ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากสารรายการ “เพื่อ
ท่านวันนี้”
- ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อรายการ

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยและทีมงานเก็บข้อมูลแบบเผชิญหน้า โดยได้ทำการแจกแบบสอบถาม
และเก็บคืนด้วยตนเองทั้งสิ้น 400 ชุด

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าไคสแควร์ และค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

1.3 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากสารรายการ
วิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.3.1 ลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตน

กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือเป็นเพศชายร้อยละ 50.5 เพศหญิงร้อยละ 49.5 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/ปวส./ปวท. มากที่สุด รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท และมีระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมากที่สุด รองลงมาคือตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป-8 ปี

1.3.2 การเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของ

ผู้ประกันตน

การเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่รับฟังจากสถานีวิทยุสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เอฟ เอ็ม 89.5 โดยเปิดรับฟังรายการมานาน 3 ปีขึ้นไป-4 ปีมากที่สุด รองลงมาคือ 2 ปีขึ้นไป-3 ปี มีความถี่ในการรับฟังโดยฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) รองลงมาคือ ฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) ระยะเวลาในการรับฟังรายการต่อครั้งประมาณ 31-45 นาที รองลงมาคือรับฟังตลอดรายการ และฟังทุกช่วงรายการ รองลงมาคือฟังเฉพาะช่วงพูดคุยข่าวสาร สาระ และมีลักษณะการเปิดรับฟังแบบตั้งใจเปิดฟังมากที่สุด รองลงมาคือถ้ามีอะไรน่าสนใจจึงจะฟัง

การเปิดรับฟังสาระรายการโดยเรียงลำดับตามความบ่อยที่สุดคือ การเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาล รองลงมาคือทำให้บริการของประกันสังคม เจือจางและสิทธิการได้รับเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน เงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน สิทธิได้รับเงินทดแทนและสิทธิประโยชน์ภายหลังการสิ้นสุดการเป็นลูกจ้าง ข่าวสาร-ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับประกันสังคม การอุทธรณ์ บทกำหนดโทษ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ การส่งเงินสมทบการขึ้นทะเบียนประกันสังคม ตามลำดับ

1.3.3 ความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

ความพึงพอใจสารรายการของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากในด้านการเลือกสถานพยาบาล และมาตรฐานพยาบาล การให้บริการของประกันสังคม ข่าวดารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับประกันสังคม และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านการขึ้นทะเบียนประกันสังคม เงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน เจ็บป่วยและสิทธิการได้รับประโยชน์ทดแทน การอุทธรณ์ การนำส่งเงินสมทบ สิทธิได้รับเงินทดแทนและสิทธิประโยชน์ภายหลังการสิ้นสุดสภาพการเป็นลูกจ้าง เจ็บป่วยและสิทธิการได้รับเงินทดแทนโดยรวม สารรายการครอบคลุมทุกแง่มุมเรื่องประกันสังคมตรงกับความต้องการ สารรายการทำให้มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ สารรายการมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ น่าสนใจ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจระดับน้อยในประเด็นบทกำหนดโทษ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ

1.3.4 การใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

การใช้ประโยชน์ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการใช้ประโยชน์จากสารรายการระดับมากในด้านเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน และการเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาล

มีการใช้ประโยชน์ระดับปานกลางในด้านใช้สารรายการประกอบการตัดสินใจ ข่าวดารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับประกันสังคม เจ็บป่วยและสิทธิการได้รับประโยชน์ทดแทน เจ็บป่วยและสิทธิการได้รับเงินทดแทน สิทธิได้รับเงินทดแทนและสิทธิประโยชน์ภายหลังการสิ้นสุดสภาพการเป็นลูกจ้าง การให้บริการของประกันสังคม การนำส่งเงินสมทบ การอุทธรณ์ ใช้สารรายการเป็นข้อมูลอ้างอิงในการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม และการขึ้นทะเบียนประกันสังคม

มีการใช้ประโยชน์จากสารรายการระดับน้อยในด้านใช้สารรายการเป็นหัวข้อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่น และด้านบทกำหนดโทษ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ

1.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนกับการเปิดรับ

ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

เพศ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับฟังรายการในด้านความถี่ในการเปิดรับฟัง ช่วงรายการที่เปิดรับฟัง และลักษณะการเปิดรับฟัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงส่วนใหญ่จะฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) รับฟังทุกช่วงรายการ และตั้งใจเปิดฟัง ในขณะที่เพศชายส่วนใหญ่จะฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) โดยฟังทุกช่วงรายการ และถ้ามีอะไรน่าสนใจจึงจะฟัง

อายุ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับฟังรายการในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาติดตามรับฟังรายการ 3 ปีขึ้นไป-4 ปี รับฟังทุกครั้ง (7-8 ครั้ง/เดือน) และฟังตลอดรายการ อย่างตั้งใจเปิดฟัง

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาติดตามรับฟังรายการ 3 ปีขึ้นไป-4 ปี โดยฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) ใช้ระยะเวลาในการรับฟังต่อครั้งประมาณ 31-45 นาที และมีลักษณะถ้ามีอะไรน่าสนใจจึงจะฟัง

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาติดตามรับฟังรายการ 1ปีขึ้นไป-2 ปี โดยฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) ฟังตลอดรายการ และมีลักษณะตั้งใจเปิดฟัง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาติดตามรับฟังรายการ 4 ปีขึ้นไป โดยฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) ฟังตลอดรายการ และมีลักษณะถ้าหมั่นเจอก็ฟัง

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาติดตามรับฟังรายการ 2 ปีขึ้นไป-3 ปี โดยฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) และฟังทุกครั้ง (7-8 ครั้ง/เดือน) ในจำนวนที่เท่าๆ กัน โดยฟังตลอดรายการ และมีลักษณะถ้ามีอะไรน่าสนใจจึงจะฟัง

ส่วนช่วงรายการที่เปิดรับฟัง ทุกระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะฟังทุกช่วงรายการ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างอายุ 50-60 ปี จะฟังเฉพาะช่วงสารคดี

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับฟังรายการในด้านความถี่ในการเปิด รับฟังและช่วงรายการที่เปิดรับฟัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาไม่เกินชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมปลาย/ป.ว.ช. และระดับปริญญาตรี จะฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ป.ว.ส./ป.ว.ท. จะฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) สูงกว่าปริญญาตรีจะฟังทุกครั้ง (7-8 ครั้ง/เดือน) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในทุกระดับการศึกษาจะรับฟังทุกช่วงรายการ

รายได้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับฟังรายการในด้านความถี่ในการเปิดรับฟัง ระยะเวลาในการรับฟังรายการต่อครั้ง และช่วงรายการที่เปิดรับฟังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 และ 15,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่จะฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) และฟังต่อครั้งประมาณ 31-45 นาที กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ส่วนใหญ่จะฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) และฟังต่อครั้งมากกว่าครึ่งชั่วโมง กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท ส่วนใหญ่จะฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) และฟังตลอดรายการ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไปจะฟังทุกครั้ง (7-8 ครั้ง/เดือน) และฟังต่อครั้งประมาณ 16-30 นาที ส่วนช่วงรายการที่เปิดรับฟังนั้น ทุกครั้งรายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะฟังทุกช่วงรายการ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไปจะฟังเฉพาะช่วงสารคดี

ระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับฟังรายการในด้านความถี่ในการเปิดรับฟัง ระยะเวลาในการรับฟังรายการต่อครั้ง ช่วงรายการที่เปิดรับฟัง และลักษณะการเปิดรับฟัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนไม่เกิน 4 ปี ส่วนใหญ่จะฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) และฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) มีระยะเวลาการฟังต่อครั้งประมาณ 31-45 นาที และถ้ามีอะไรน่าสนใจก็จะฟัง

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน 4-6 ปี ส่วนใหญ่จะฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) และฟังต่อครั้งประมาณ 31-45 นาที โดยมีลักษณะถ้ามีเหตุจูงใจก็จะฟัง

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน 6-8 ปี และ 8-10 ปี ส่วนใหญ่จะฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) และฟังตลอดรายการ โดยมีลักษณะตั้งใจเปิดฟัง

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จะฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) และฟังตลอดรายการ โดยมีลักษณะถ้ามีอะไรน่าสนใจก็จะฟัง

ส่วนช่วงรายการที่เปิดรับฟังนั้น ทุกระยะเวลาเป็นผู้ประกันตนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะฟังทุกช่วงรายการ

1.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนกับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนกับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3.8 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับฟังรายการกับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

การเปิดรับฟังรายการของกลุ่มตัวอย่างในด้านระยะเวลาในการติดตามรับฟัง ความถี่ในการเปิดรับฟัง ระยะเวลาในการรับฟังรายการต่อครั้ง และช่วงรายการที่เปิดรับฟัง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม มีเพียงการเปิดรับฟังด้านลักษณะการเปิดรับฟังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการ โดยทุกลักษณะการเปิดรับฟังของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจสารในระดับปานกลาง ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการเปิดรับฟังแบบคนอื่นเปิดก็เลยได้ฟังจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3.9 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับฟังรายการกับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

การเปิดรับฟังรายการของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3.10 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

ความพึงพอใจสารรายการมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.11 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเนื้อหา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าควรเจาะลึกในประเด็นใดประเด็นหนึ่งในการออกอากาศแต่ละครั้งมากที่สุด

ด้านความเหมาะสมในการออกอากาศสัปดาห์ละ 2 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าน้อยไป ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการออกอากาศให้มากขึ้น

ด้านความเหมาะสมในการออกอากาศครั้งละ 50 นาที กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว

ด้านรูปแบบรายการที่ต้องการให้นำเสนอ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้นำเสนอรายการในรูปแบบ ตอบปัญหา (ผู้ดำเนินรายการตอบปัญหา-ไขข้อข้องใจที่ผู้ฟังทางบ้านฝากคำถามมา) มากที่สุด

ด้านลักษณะเนื้อหาที่ต้องการให้นำเสนอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้นำเสนอเนื้อหา โดยยกกรณีตัวอย่างหรือเหตุการณ์สมมติเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

2. อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ทำให้ข้อสรุปผลการวิจัยดังกล่าว ปรากฏผลน่าสนใจ และนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

2.1 การเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับฟังรายการจากสถานีวิทยุสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เอฟ เอ็ม 89.5 มีระยะเวลาติดตามรับฟังรายการมานาน 3-4 ปี เปิดรับฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) ระยะเวลาในการเปิดรับฟังต่อครั้งประมาณ 31-45 นาที และฟังทุกช่วงรายการโดยมีลักษณะตั้งใจเปิดฟัง ส่วนสาระรายการที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับฟังบ่อยมากที่สุดคือ การเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาล สาระรายการที่เปิดรับฟังบ่อยน้อยที่สุดคือ การขึ้นทะเบียนประกันสังคม

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับก่อนข้างดี อาจเป็นเพราะ

- 1) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องของประกันสังคมค่อนข้างสูง จึงเป็นแรงผลักดันให้แสวงหาข้อมูลด้วยการเปิดรับฟังรายการ เพื่อนำเนื้อหาสาระเกี่ยวกับประกันสังคมที่นำเสนอในรายการไปใช้ประโยชน์และสนองความต้องการในด้าน

ต่างๆ เนื่องจากรายการ “เพื่อท่านวันนี้” เป็นรายการวิทยุกระจายเสียงประเภทความรู้โดยสำนักงานประกันสังคมที่มีวัตถุประสงค์ในการมุ่งสนองความต้องการของผู้ฟังในเรื่องของการประกันสังคม เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับผู้ประกันตน เนื้อหาสาระในรายการก็เป็นเรื่องของประกันสังคมโดยตรง และออกอากาศต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลานาน นับเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารความรู้เรื่องประกันสังคมที่สำคัญ ผู้ประกันตนที่เปิดรับฟังรายการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน หรือสั่งสมไว้เพื่อแสดงออกทางสังคมว่าเป็นผู้มีความรู้เท่าทันเหตุการณ์ มีข้อมูลที่เหมาะสมในการสนับสนุนความคิดเห็นของตน อันเป็นการสนองความต้องการทางด้านสังคม และการพูดคุยสลับเปิดเพลงเพื่อสร้างความบันเทิงและช่วยให้ผ่อนคลาย ก็สามารถสนองความต้องการทางด้านอารมณ์และจิตใจได้เป็นอย่างดี

เมื่อรายการสามารถสนองความต้องการได้ดังนี้แล้วก็จะเกิดเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกเปิดรับสื่อ ดังที่ ฮันท์ และ รูเบน (Hunt and Ruben 1933) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการเลือกในการสื่อสารว่า ความต้องการ (Need) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์ ทุกความต้องการทั้งความต้องการทางกายและทางใจ ความต้องการทั้งระดับสูงและระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกเพื่อสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ ฯลฯ และจากความต้องการของบุคคลตามที่ได้กล่าวมานี้ ก็จะถูกแปรเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่จะให้บุคคลเลือกที่จะแสวงหาและใช้สื่อประเภทต่างๆ

2) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคม จากสื่อวิทยุกระจายเสียง ซึ่งพิจารณาได้จากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับฟังรายการทางสถานีวิทยุกระจายเสียงเทคโนโลยีราชมงคล เอฟ เอ็ม 89.5 และมีการเปิดรับฟังในลักษณะตั้งใจเปิดฟัง เนื่องจากสถานีวิทยุแห่งนี้เป็นสถานีวิทยุเพื่อการศึกษา รายการที่ออกอากาศส่วนใหญ่จะเป็นรายการเพื่อการศึกษา การเปิดรับฟังรายการ “เพื่อท่านวันนี้” จึงไม่ใช่เป็นการเปิดเพราะความเคยชินหรือเปิดรับฟังเพราะต้องการความบันเทิงเป็นหลัก แต่เป็นความตั้งใจและจงใจเลือกใช้สื่อวิทยุเพื่อแสวงหาข่าวสารในเรื่องของประกันสังคมตามความต้องการ เพราะลักษณะของสื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการได้นั้น ถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล (Merrill & Lowenstein 1997) และบุคคลย่อมเลือกใช้สื่อที่ใช้ความพยายามน้อยสุด แต่ได้ประโยชน์ตอบแทนที่ดีที่สุด (Schramm 1973) ซึ่งลักษณะของสื่อวิทยุมีความพิเศษกว่าสื่ออื่นๆ ก็คือ เป็นสื่อที่มีอยู่ใกล้ตัว (Availability) และยังสามารถเปิดรับได้ง่ายในช่วงที่สะดวก (Convenience) ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการแสวงหา เอื้อโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้น้อยสามารถรับฟังข่าวสารความรู้ได้ เนื้อหาที่

นำเสนอก็เป็นประสบการณ์สำเร็จรูป (Instant Experience) คือฟังแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที นอกจากนี้สื่อวิทยุยังมีประสิทธิภาพสูงมากพอควรในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ และมีประสิทธิภาพสูงถ้าใช้เพื่อถ่ายทอดสาระในเรื่องข้อเท็จจริง (Factual Information) และแนวปฏิบัติต่างๆ (Procedures) ทำให้กลุ่มลูกจ้างที่ไม่ค่อยมีเวลาว่างมากนัก สะดวกที่จะเปิดรับฟังข่าวสารจากประกันสังคมจากทางวิทยุ

สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจที่แม่บ้านได้รับจากการฟังรายการวิทยุภาคกลางวันของ เฮอซ็อก (Herzog 1944) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อสนองความต้องการของตน

สอดคล้องกับที่ ชาร์ลส์ แอตกิน (Charles Atkin 1973) กล่าวว่า บุคคลจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับ การคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนที่ได้สูงกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลย่อมแสวงหาข่าวนั้น (Informational Seeking) นอกจากนี้การเลือกเปิดรับข่าวสารใดๆ ยังขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับสารทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตน ด้านความต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติของผู้รับสาร ด้านความต้องการข่าวสารที่สะดวกในการได้มา และด้านความอยากรู้อยากเห็น

ส่วนสาระรายการที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับฟังบ่อยที่สุดคือ การเลือกสถานพยาบาล และมาตรฐานพยาบาล เป็นเพราะสารด้านนี้เป็นสารที่มีการกระทำ มีความเคลื่อนไหว ทำให้สามารถสร้างความสนใจจากผู้ฟังมากกว่า (Gronbeck, McKerrow, Ehninger & Monroe 1997) เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนที่มีความประสงค์จะเปลี่ยนสถานพยาบาล สามารถเลือก-เปลี่ยนสถานพยาบาลประจำปีได้ตามแนวทางปฏิบัติการเปลี่ยนสถานพยาบาล (www.sso.go.th 25 มิ.ย. 50) ซึ่งทางรายการก็นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลทั้งด้านจำนวน ประเภท และคุณภาพ-มาตรฐานบริการ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถเลือกสถานพยาบาลที่คิดว่าสะดวกและการบริการดี หรือหาสถานพยาบาลทดแทนแห่งใหม่ในกรณีย้ายที่ทำงาน หรือสถานพยาบาลเก่ายกเลิกการเป็นสถานพยาบาลของประกันสังคม นอกจากนี้การติดตามข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานการพยาบาลก็จะช่วยให้ผู้ประกันตนได้ทราบถึงโรคและอาการต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลได้ ซึ่งคาดว่าทำให้ผู้ประกันตนให้ความสนใจและจดจำสาระประเด็นนี้ได้ เป็นเพราะสาระรายการด้านนี้เป็นประโยชน์และเป็นเรื่องใกล้ตัวและเป็นสารที่มีความคุ้นเคยมากกว่า (Gronbeck, McKerrow, Ehninger & Monroe) ทำให้ตรงกับความต้องการ และหากผู้ประกันตนอยู่ใน

สถานะที่จะต้องเลือกหรือตัดสินใจ ความต้องการข่าวสารก็จะเพิ่มมากกว่าปกติ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการเปิดรับข่าวสารข้อมูลจากสื่อมวลชนที่ว่า เมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะความไม่แน่ใจ หรือไม่รู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน เพื่อลดความไม่รู้อันเกิดขึ้น ยิ่งเป็นเรื่องสำคัญก็ยิ่งมีความต้องการข่าวสารมากขึ้น (Atkin) เพราะมนุษย์มีความต้องการข่าวสารเพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน (McCombs and Becker 1979)

สอดคล้องกับงาน วิจัยของ ดวงพร โรจนพันธุ์ (2542) เรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ เกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ซึ่งพบว่า ข่าวสารเรื่องที่ผู้ประกันตนทั้งสองกลุ่มได้รับบ่อยครั้งและมีความสนใจมากที่สุด คือ เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย การรับบริการทางการแพทย์ และการจ่ายเงินสมทบ ส่วนข่าวสารที่ผู้ประกันตนทั้งสองกลุ่มต้องการได้รับเพิ่มเติม คือ เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยและเรื่องการรับบริการทางการแพทย์มากที่สุด

สารรายการที่กลุ่มตัวอย่างพึงบอายเป็นลำดับสุดท้ายคือ การขึ้นทะเบียนประกันสังคม อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตนไม่ต้องดำเนินการในเรื่องของการขึ้นทะเบียนประกันสังคมเอง เนื่องจากเป็นหน้าที่ของนายจ้าง/สถานประกอบการที่ต้องแจ้งการขึ้นทะเบียน ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ต้องการข่าวสารประเด็นนี้ไม่ตั้งใจฟัง หรือตั้งใจฟังแต่เป็นความทรงจำระยะสั้น (วรลักษณ์ ชีราโมกษ์ 2546: 95) คือถ้าไม่มีการทบทวนหรือสั่งให้จดจำ ก็จะคงอยู่ไม่นาน ทำให้จดจำเนื้อหาสาระไม่ได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกระบวนการเลือกสรร ที่บุคคลจะเลือกจดจำ (Selective Retention) ข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ความเชื่อ ฯลฯ ของตน และมักจะลืมในส่วนที่ตนไม่สนใจหรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นของตน และจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของข่าวสารที่ได้รับด้วย แต่หากว่าข่าวสารนั้นไม่เปิดโอกาสให้ตีความหมายแตกต่างไปได้ (เพราะความชัดเจนที่เข้าใจตรงกันอยู่แล้ว) ผู้รับสารก็ยังมีโอกาสปฏิเสธข่าวนั้นได้อีกเป็นขั้นสุดท้าย คือจะเลือกจดจำเฉพาะบางส่วนของตนเองสนใจเท่านั้น

2.2 ความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสารรายการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ การเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาล การให้บริการของประกันสังคม ข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับประกันสังคม และมีความพึงพอใจระดับน้อยในประเด็นบทกำหนดโทษ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ

พิจารณาได้ว่าที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพราะเป็นความพึงพอใจในสารรายการ ซึ่งเนื้อหาสาระรายการเป็นเรื่องเกี่ยวกับประกันสังคมไม่ใช่ “ข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงการบริโภค” (Immediate Consummator Gratifications) (Atkin 1973) และเนื้อหาเกี่ยวกับประกันสังคมแต่ละประเด็นจะไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงมากนัก ทำให้เมื่อเปิดรับฟังแล้ว ความพึงพอใจไม่เพิ่มมากขึ้นหรือน้อยมากจนเกินไป จนกว่าสารนั้นจะได้นำไปใช้ประโยชน์ จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจในภาพรวมจึงอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนสารรายการด้านการเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาล การให้บริการของประกันสังคม ข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับประกันสังคมที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สังเกตได้ว่า จะเป็นสารที่มีความเคลื่อนไหวและส่งผลด้านดี และเป็นสารที่แสดงผลประโยชน์แก่ผู้ประกันตน เช่น สารรายการด้านการเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาลนั้น ทางรายการจะนำเสนอรายชื่อของสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งเก่าและใหม่ที่เข้าร่วมกับประกันสังคม สถานพยาบาลที่ได้รับความนิยมหรือบริการดีเยี่ยม รวมทั้งโรคใหม่ๆ วิธีการรักษาแนวใหม่ที่ผู้ประกันตนใช้สิทธิในการรักษาได้ ส่วนการให้บริการของประกันสังคมก็มีขั้นตอนวิธีการ และช่องทางใหม่ๆ เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกสบาย ลดเวลาที่ใช้ในการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม อีกทั้งสารรายการด้านข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับประกันสังคมนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่คุณประกันตนได้รับประโยชน์ เช่น โครงการช่วยเหลือสถานประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจ 5 จังหวัดชายแดนใต้ โครงการบ้านสปส.1506 สปส.แจกรางวัลวันแรงงาน (www.sso.go.th 25 มิ.ย. 50) ฯลฯ

เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตนที่รับฟังรายการพึงพอใจสารรายการในประเด็นข้างต้นในระดับมาก เพราะเนื้อหาสาระที่ได้รับฟังเป็นผลดีและเป็นผลประโยชน์ของผู้ประกันตน และยังเป็นข่าวสารใหม่ที่ยังไม่รู้หรือเป็นข่าวที่ต้องติดตามให้ทันกับสถานการณ์ความเป็นไป เพื่อที่จะได้รู้สิทธิและนำมาเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ และเมื่อได้รู้ได้รับทราบตามที่ต้องการก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ ต่างจากสารรายการด้านบทกำหนดโทษ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับน้อย เพราะมีการเปลี่ยนแปลงไม่บ่อยนัก ทำให้อาจรู้แล้ว หรือฟังซ้ำๆ หลายๆ หนจนเบื่อ ซึ่งการรับรู้ข้อมูลในด้านนี้ก็ได้สนองความพึงพอใจได้ในทันที ถ้ายังไม่ได้ใช้สิทธิประโยชน์ ซึ่ง อีวาน (Evans 1982) กล่าวว่า บุคคลมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับเพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้นสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

งานวิจัยของนิสาร์ตัน จันทรประภา (2540) เรื่องแผนการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม ความรู้ และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ก็ให้ผลที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ผู้ประกันตนจะมีความรู้ค่อนข้างสูงในเรื่องของบริการอุดหนุน ถอนเงิน และชุดหินปูน และช่องทางการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมด้วยศูนย์ข้อมูล 1506 แต่มีความรู้ที่น้อยที่สุดในเรื่องการยื่นคำร้องและการติดต่อขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.3 การใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

การใช้ประโยชน์จากสารรายการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากสารรายการระดับมากในด้านเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนการเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาล และมีการใช้ประโยชน์จากสารรายการระดับน้อยในด้านใช้สารรายการเป็นหัวข้อสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และถ่ายทอดเป็นความรู้ให้แก่ผู้อื่น ด้านบทกำหนดโทษ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ

พิจารณาได้ว่าที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์จากสารรายการ ซึ่งเนื้อหาสาระในรายการนั้นเป็นข่าวสารที่ทำให้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคม จัดเป็นข่าวสารที่ช่วยลดความไม่รู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความคิด และแก้ปัญหาต่างๆ (Instrumental Utilities) ในชีวิตประจำวัน (Atkin 1973) ซึ่งถ้ายังไม่เกิดเหตุการณ์ที่ต้องติดต่อข้องเกี่ยวกับประกันสังคมก็อาจจะยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ในทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของนิสาร์ตัน จันทรประภา (อ้างแล้ว) ที่พบว่า ผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดเล็กมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารประกัน สังคมอยู่ในระดับปานกลาง

สารรายการด้านเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้ประกันตนมีโอกาสใช้สิทธิในเรื่องของเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนมากที่สุด เพราะครอบคลุมสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี ได้แก่ กรณีเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตาย คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ขราภาพ ว่างาน สังเกตได้จากสถิติของสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2548 (สำนักงานประกันสังคม 2548) ที่แสดงให้เห็นว่าจำนวนการใช้บริการของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ในกรณีเจ็บป่วยนั้นมีจำนวนถึง 22,164,334 ราย (ผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง คิดเป็น 1 ราย) ต่อจำนวนผู้ประกันตนตามมาตรา 33 คิดเป็นอัตราส่วน 2.7 : 1 เฉพาะที่เดียว

ส่วนสาระรายการด้านการเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาลที่มี การใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากด้วยนั้น น่าจะเป็นเพราะสาระรายการด้านนี้มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมได้ขยายสถานพยาบาลเพิ่มขึ้นทุกปีทั้งสถานพยาบาลหลักและ สถานพยาบาลเครือข่าย ทำให้ผู้ประกันตนที่รับฟังรายการได้รับทราบข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ ในการเลือกหรือเปลี่ยนแปลงสถานพยาบาลที่คิดว่าสะดวกและบริการดีกว่าเดิมได้ นอกจากนี้ข่าวสาร การขยายหรือเพิ่มมาตรฐานพยาบาล เช่น การเพิ่มเงินค่าทำฟันเป็น 500 บาท และทำได้ทุก โรงพยาบาล การให้ค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายแก่ผู้ประกันตนรายละ 12,000 บาท (www.sso.go.th 14 กุมภาพันธ์ 2550) ฯลฯ ล้วนแต่เป็นสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกันตน ซึ่งผู้ประกันตนที่ได้รับฟัง สาระรายการด้านนี้ก็จะได้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้อ้างอิงและตัดสินใจในเรื่องเหล่านี้ด้วย เพราะมนุษย์มี ความต้องการข่าวสารเพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน (McCombs and Becker) ซึ่ง แอตกินท์ (Atkin) กล่าวว่าการศึกษาหาข่าวสารของปัจเจกบุคคลนั้น คือ ความต้องการได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตน

สอดคล้องกับการศึกษาของนิสาร์ตัน จันทรประภา (อ้างแล้ว) ที่พบว่า ผู้ประกันตนใช้ประโยชน์จากข่าวสารประกันสังคมที่ได้รับไปในด้านช่วยตรวจสอบข้อมูลที่ได้ทั้ง จากนายจ้างและประกันสังคม ด้านการใช้สิทธิประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ ผู้ประกันตน สามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อต้องการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ นอกจากนี้การเพิ่มสิทธิ ประโยชน์ด้านต่างๆ จะช่วยแบ่งเบาภาระผู้ประกันตนได้มากขึ้นและยังเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกัน ตนที่รับทราบข่าวสารประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง

ด้านใช้สาระรายการเป็นหัวข้อในการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และ ถ่ายทอดเป็นความรู้ให้แก่ผู้อื่น และด้านบทกำหนดโทษ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ มีการใช้ ประโยชน์ในระดับน้อยนั้น อาจเป็นเพราะในด้านบทกำหนดโทษ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ นั้น จะ เป็นเรื่องของนายจ้างในการขึ้นทะเบียนและนำส่งเงินสมทบเสียส่วนใหญ่ ส่วนผู้ประกันตนที่ไม่ได้ ติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมโดยตรงก็อาจจะใช้ประโยชน์สารในประเด็นนี้ไม่มากนัก แต่ ประเด็นการใช้สาระรายการเพื่อเป็นหัวข้อในการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถ่ายทอดเป็น ความรู้ให้แก่ผู้อื่นมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับน้อยนั้น อาจเป็นเพราะผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่ ค่อยมีเวลาว่าง หรือไม่มั่นใจ หรือขาดประสบการณ์และข้อมูลเพียงพอที่จะพูดคุยแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกับผู้อื่นในประเด็นต่างๆ เหล่านี้ ซึ่ง นิสาร์ตัน (อ้างแล้ว) ได้อภิปรายข้อค้นพบจากงานวิจัยที่ ให้ผลสอดคล้องกันว่า การเปิดรับข่าวสารประกันสังคมของผู้ประกันตนจากสื่อบุคคลซึ่งได้แก่ ฝ่าย บุคคล/นายจ้าง เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว เจ้าหน้าที่ประกันสังคม เพื่อนบ้าน ไม่มี

ความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องประกันสังคม ยกเว้นเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนมีการเปิดรับในระดับต่ำมาก กล่าวคือจะไปติดต่อด้วยก็ต่อเมื่อป่วยเท่านั้น

จากผลการวิจัยอาจสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากสารรายการในประเด็นที่คุ้นเคย ใกล้ตัว เป็นผลประโยชน์และตรงกับความต้องการทางด้านร่างกายมากกว่าการนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านจิตใจหรือสังคม สอดคล้องกับแบบจำลองการใช้และความพึงพอใจสื่อมวลชนของโรเซนเกรน (Rosengren 1974) ที่แสดงให้เห็นว่าความต้องการของบุคคลตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) เป็นจุดเริ่มต้นของการใช้สื่อมวลชน โดยความต้องการนี้จะมีปฏิสัมพันธ์กับส่วนประกอบภายนอกและภายในตัวบุคคลกับโครงสร้างของสังคมแวดล้อม รวมทั้งโครงสร้างสื่อมวลชน เป็นผลให้บุคคลมองเห็นปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาดังที่รับรู้มา ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจหรือนำมาซึ่งพฤติกรรมการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และนำไปสู่การหาทางผ่อนคลายความตึงเครียดด้านการบริโภคสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ และรูปแบบพฤติกรรมอื่นๆ ซึ่งบางคนก็ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากเนื้อหาของสื่อมวลชนแต่อย่างใดเลย ด้วยพฤติกรรมเหล่านี้ จึงทำให้เกิดรูปแบบต่างๆ ของการได้รับหรือไม่ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับโครงสร้างของสังคมและลักษณะของบุคคลแต่ละคนด้วย

2.4 ลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับฟัง

รายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับฟังรายการในภาพรวม กล่าวคือ ผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน จะมีการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความแตกต่างของบุคคล (The Individual Differences Theory) ของ เดอเฟลอร์ (DeFleur) กล่าวคือ ประชาชนที่มีลักษณะคล้ายกันทางสังคม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สถานภาพ ชาติพันธุ์ ศาสนา และภูมิสำเนา ฯลฯ จะแสดงพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนคล้ายกัน เช่น การเปิดรับสื่อมวลชน ความชอบต่อสื่อประเภทต่างๆ และผลของการสื่อสาร เป็นต้น สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรแต่ละด้านกับเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันไป ดังนี้

เพศ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับฟัง ช่วงรายการที่เปิดรับฟัง และลักษณะการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม โดยเพศหญิงส่วนใหญ่จะฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) รับฟังทุกช่วงรายการ และตั้งใจเปิดฟัง ในขณะที่เพศชายส่วน

ใหญ่จะฟังบ้าง (3-4 ครั้ง/เดือน) โดยฟังทุกช่วงรายการ และถ้ามีอะไรน่าสนใจจะฟัง สอดคล้องกับวิลและคณะ (Wilo, Goldhabors and Yates 1980) ที่กล่าวว่า เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าที่เพศหญิงมีการเปิดรับที่ดีกว่าเพศชาย เพราะมีความต้องการข่าวสารข้อมูลจากประกันสังคมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิงโดยตรง หรือสิทธิประโยชน์บางอย่างที่ได้มากกว่าผู้ชายและผู้หญิงควรจะรู้ไว้ เช่น ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร ที่ผู้หญิงมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อคลอดบุตรไม่เกินสองครั้ง โดยเป็นการเหมาจ่ายในอัตราครั้งละร้อยละห้าสิบของค่าจ้างตามมาตรา 57 เป็นเวลา 90 วัน (ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ 2543) หรือข่าวสารการมอบสิทธิคัดกรองมะเร็งปากมดลูกแก่ผู้ประกันตนหญิง (ประกันสังคม 28/5/50) ฯลฯ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชร เพ็ชรสวัสดิ์ (2548) และนันทิกา โอฐกรรม (2547) ที่พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับรายการข่าวทางโทรทัศน์

อายุ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมทั้งหมด 5 ด้าน คือ ระยะเวลาในการติดตามรับฟัง ความถี่ในการเปิดรับฟัง ระยะเวลาในการเปิดรับฟังรายการต่อครั้ง ช่วงรายการที่เปิดรับฟัง และลักษณะการเปิดรับฟัง ซึ่งประมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวว่าอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความเหมือนหรือแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่วัยต่างกันมักมีความต้องการในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน และมีความสนใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิกา โอฐกรรม (อ้างแล้ว) สุวลยา บุเร (2547) และศลิสนา ภู่อี่ยม (2546) ที่พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยเป็นที่น่าสนใจได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีระยะเวลาติดตามรับฟังรายการ 3 ปีขึ้นไป-4 ปี รับฟังทุกครั้ง (7-8 ครั้ง/เดือน) และฟังตลอดรายการอย่างตั้งใจเปิดฟัง นับว่ามีการเปิดรับฟังที่ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า ทั้งๆ ที่กลุ่มวัยรุ่นน่าจะใช้สื่อเพื่อจุดมุ่งหมายทางด้านบันเทิงมากกว่ากลุ่มผู้ใหญ่ที่ใช้สื่อเพื่อประโยชน์ในการใช้งาน (กาญจนา แก้วเทพ 2547: 372) ซึ่งสันนิษฐานได้ว่า อาจมีปัจจัยอื่นนอกจากเนื้อหาสาระในรายการที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ชอบ เช่น ชอบเพลงที่เปิดในรายการ หรือชอบที่มีโฆษณาน้อย หรือชอบผู้ดำเนินรายการ ฯลฯ เพราะกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาติดตามรับฟังรายการ 3 ปีขึ้นไป-4 ปี แสดงว่าติดตามรับฟังรายการตั้งแต่อายุ 16-17 ปี ซึ่งอาจจะยังไม่ได้เป็นผู้ประกันตนเลย หรือพอเริ่มเป็นผู้ประกันตนก็เริ่มติดตามรับฟังเลย (ผู้ประกันตนต้องมีอายุ 15 ปีขึ้นไป) ทำให้อาจสันนิษฐานในอีกด้านได้ว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มีอายุน้อย และเพิ่งเริ่มเข้าสู่ระบบประกันสังคม ทำให้ต้องการข่าวสาร

เกี่ยวกับเรื่องประกัน สังคมมาก เป็นเหตุให้มีการเปิดรับข่าวสารด้านนี้มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรูญ เตียมสะอาด (อ้างถึงในบุญเกื้อ ควรวาเวช 2542: 53) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์เนื้อหารายการวิทยุกระจายเสียงที่รับฟังได้ในจังหวัดนครนายก เพื่อสนองความต้องการของผู้รับฟังที่เรียนจบชั้นประถมศึกษาแล้วไม่ได้ศึกษาต่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้รายการวิทยุมีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปๆ และความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมากกว่ารายการบันเทิง และรายการที่ต้องการฟังมากที่สุดคือ รายการข่าวในประเทศ รองลงไปได้แก่รายการด้านกฎหมาย การเมืองการปกครอง และการประกอบอาชีพ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัลยา นูเร (อ้างแล้ว) เรื่องการแสวงหาข่าวสารการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อความรู้เรื่องเพศ ของกลุ่มผู้อ่านนิตยสารผู้หญิงภาษาไทยชื่อต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครที่พบว่า กลุ่มผู้อ่านในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีการแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน โดยช่วงอายุที่มีการแสวงหาข่าวสารมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 18-20 ปี เพราะอยู่ในช่วงวัยรุ่น ซึ่งเป็นช่วงวัยที่ต้องการความรู้

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับฟัง และช่วงรายการที่เปิดรับฟัง โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะฟังทุกครั้ง (7-8 ครั้ง/เดือน) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในทุกระดับการศึกษาจะรับฟังทุกช่วงรายการ

จากผลการวิจัยพิจารณาได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันในด้านความถี่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความถี่ในการเปิดรับฟังสูงมากนั้น เป็นเพราะระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น จะทำให้ความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ รสนิยม ค่านิยม และความต้องการที่แตกต่างกัน ยิ่งคนที่มีการศึกษาสูงย่อมมีข้อได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี มีความเข้าใจในเนื้อหารายการได้ดีกว่า มีโอกาสเลือกใช้สื่อมวลชนได้มากกว่า ทำให้มีเวลาว่างในการรับฟังวิทยุมากกว่า ซึ่งจากสถิติในปีพ.ศ. 2546 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2546) พบว่ามีประชากรที่จบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาฟังวิทยุมากที่สุด คือ ร้อยละ 62 สอดคล้องกับประมะ สตะเวทิน (อ้างแล้ว) ที่กล่าวว่าคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาดำ และมีลักษณะการเลือกเนื้อหาของสื่อมากกว่า และยังสอดคล้องกับการศึกษาของโรบินสัน (Robinson 1972: 77) ที่พบว่าระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อและระดับความรู้ทางด้านข้อมูลข่าวสารของบุคคล โดยกลุ่มคนที่มีความรู้สูงจะเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ทางด้านสารคดี และจะเพิ่มพูนความรู้ด้านนี้ให้มากขึ้นโดยการใช้สื่อมวลชน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิราวุฒิ สกุลแก้ว (2549) เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับความพึงพอใจ การใช้ประโยชน์ และความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ : กรณีศึกษารายการ SMEs TODAY ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง F.M.101 MHz ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการเปิดรับฟังรายการ SMEs TODAY ไม่แตกต่างกัน แต่มีความถี่ในการเปิดรับฟังรายการแตกต่างกัน

รายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมในด้านความถี่ในการเปิดรับฟัง และระยะเวลาในการเปิดรับฟังรายการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไปจะมีความถี่ในการเปิดรับฟังมากที่สุด คือ ฟังทุกครั้ง (7-8 ครั้ง/เดือน) และฟังต่อครั้งประมาณ 16-30 นาที ซึ่งอาจนำมาพิจารณาได้ว่าคนที่มียาได้มากก็มีโอกาสใช้สื่อได้มากประเภทกว่า และมีเวลาว่างในการใช้สื่อบริโภคมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำ ซึ่งถ้าผู้มีรายได้สูงต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการประกันสังคมแล้ว ก็น่าที่จะมีการแสวงหาข้อมูลจากสื่อต่างๆ ได้มาก เนื่องจากรายได้ของคนเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของบุคคล ตลอดจนกำหนดความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับสื่อต่างๆ (Merill and Lowenstein 1971) สอดคล้องกับงานวิจัยหลายๆ ชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าคนที่มียาได้มากย่อมใช้สื่อบริโภคมากด้วย และมักจะเป็นการใช้เพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ สำหรับนำไปใช้ในโอกาสต่อไปได้ ตรงกับผลการทดสอบที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 ขึ้นไป ส่วนใหญ่รับฟังเฉพาะช่วงสารคดี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชร เพ็ชรสวัสดิ์ (อ้างแล้ว) เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อรายการข่าวภาคค่ำทางสถานีโทรทัศน์ทั้ง 5 ช่อง (3 5 7 9 และไอทีวี) ที่พบว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวภาคค่ำ โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีการรับชมข่าวภาคค่ำมากกว่าผู้มีการศึกษาต่ำในด้านความถี่ในการรับชม ระยะเวลาในการรับชม และความตั้งใจในการรับชม

ระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับฟังรายการในด้านความถี่ในการเปิดรับฟัง ระยะเวลาในการรับฟังรายการต่อครั้ง ช่วงรายการที่เปิดรับฟัง และลักษณะการเปิดรับฟัง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกันของ นิสารัตน์ จันทรประภา (อ้างแล้ว) เรื่องแผนการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม ความรู้และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารประกันสังคมของผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดเล็ก ที่พบว่าระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารประกันสังคมจากสื่อวิทยุไม่แตกต่างกัน แต่

สอดคล้องกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของเคเฟลอร์ ที่ว่า ประชาชนที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายกัน จะแสดงพฤติกรรมการสื่อสารมวลชนคล้ายคลึงกัน พฤติกรรมการสื่อสารมวลชนนี้ได้แก่ การเปิดรับสื่อมวลชน ความชอบต่อสื่อประเภทต่างๆ และผลของการสื่อสาร เป็นต้น ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนแตกต่างกัน ก็จะมีการเปิดรับฟังรายการที่แตกต่างกันด้วย

ผลจากการทดสอบสมมติฐานนี้มีข้อสังเกตประการหนึ่งคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับค่อนข้างดีจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน 6-8 ปี และ 8-10 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) และฟังตลอดรายการ โดยมีลักษณะตั้งใจเปิดฟัง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เป็นผู้ประกันตนมาเป็นระยะเวลานานแล้ว ควรมีความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมได้ดีพอสมควร แต่ยังมีความสนใจและเปิดรับฟังรายการค่อนข้างดี อาจเป็นเพราะสนใจในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคม เช่น ข่าว-เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหว-หรือสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ก็เป็นได้ สอดคล้องกับแม็คควอลและคณะ (McQuail, et al. 1972) ที่กล่าวถึงความต้องการและสิ่งที่ตอบสนองปัจเจกบุคคลในการใช้สื่อในด้านการสอดส่องแสวงหาข่าวสารในเรื่องที่อาจมีผลกระทบหรือเป็นผลเสียหายกับตนเอง รวมทั้งช่วยให้ได้ข่าวสารที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในเรื่องต่างๆ (Surveillance)

2.5 ลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

จากการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการเลือกสรร ที่ผู้รับข่าวสารจะใช้กระบวนการเลือกสรร เพื่อทำการเลือกสื่อและเนื้อหาที่จะให้ความพึงพอใจสูงสุด แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทัศนคติ และความรู้สึคนึกคิดของแต่ละบุคคล รวมทั้งปัจจัยส่วนตัวอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ข่าวสารของบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะทางสังคม ฯลฯ

การที่กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจสารรายการไม่แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับฟังรายการนั้นมีสถานภาพเป็นผู้ประกันตนเหมือนกัน ทำให้มีลักษณะของผู้รับสารกลุ่มเดียวกัน มีการแสวงหาข่าวสารข้อมูลเพื่อสนองความพึงพอใจและใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับประกันสังคม ทำให้ความต้องการข่าวสาร ความคาดหวัง และจุดมุ่งหมายในการใช้สื่อเหมือนกัน ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้

สื่อจึงไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวรรณ จรุงเมธา (2538) เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนสนใจรับฟัง รายการข่าววิทยุในลักษณะสนทนาข่าว ศึกษาเฉพาะกรณี : รายการวิทยุเนชั่นนิวส์ทอล์ค พบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ได้รับจากรายการ เนชั่นนิวส์ทอล์ค เนื่องจากหัวข้อข่าวที่ทางรายการนำมาสนทนานั้น เป็นหัวข้อข่าวที่หลากหลาย และอยู่ในความสนใจของคนทั่วไป ดังนั้น ไม่ว่าผู้ฟังจะมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันอย่างไร ก็ย่อมมีความพึงพอใจต่อข่าวสารในรายการไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวัน กิจธนาเจริญ (2541) เรื่องการแสวงหา ข่าวสาร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจจากข่าวสาร และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการบริโภค ในชีวิตประจำวันของประชาชนกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ที่พบว่าตัวแปรด้าน ประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความ พึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจจากข่าวสารทุกด้าน ด้านเนื้อหาและรูปแบบ และ ด้านสารให้ประโยชน์ มีเพียงตัวแปรระดับการศึกษาเท่านั้นที่มีความแตกต่าง แต่ก็เป็นส่วนน้อยมาก เพราะมีความแตกต่างด้านความพึงพอใจในด้านเนื้อหาและรูปแบบเท่านั้น ส่วนความพึงพอใจด้าน อื่นไม่พบความแตกต่าง

2.6 ลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จาก สารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม

จากการทดสอบพบว่า ลักษณะทางประชากรของผู้ประกันตน กล่าวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับ การใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของ แคทซ์และคณะ (Katz E. and Other) ที่กล่าวไว้ว่า การใช้สื่อมวลชนของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล แสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ ความ ตั้งใจ มีความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชน เพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผล ต่างๆ กัน

แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้กลุ่มตัวอย่างจะมีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน แต่ก็มีสถานภาพเดียวกัน นั่นก็คือเป็นผู้ประกันตน มีจุดมุ่งหมายในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับ ประกันสังคมเหมือนกัน ทำให้ไม่ว่าจะเป็นใคร ก็ใช้ประโยชน์จากสารรายการได้ในขอบเขตและ

กฎเกณฑ์เดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวรรณ จรุงเมธา (อ้างแล้ว) ที่พบว่าลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากรายการเนชั่นนิวส์ทอล์ค

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวัน กิจธนาเจริญ (2541) เรื่องการแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจจากข่าวสาร และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการบริโภคในชีวิตประจำวันของประชาชนกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ พบว่าตัวแปรด้านประชากรซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่สามารถบ่งชี้ความแตกต่างด้านการรับรู้ประโยชน์จากข่าวสารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจได้

2.7 การเปิดรับฟังรายการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการ

วิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

จากการวิจัยพบว่า การเปิดรับฟังรายการในด้านระยะเวลาในการติดตามรับฟัง ความถี่ในการเปิดรับฟัง ระยะเวลาในการรับฟังรายการต่อครั้ง และช่วงรายการที่เปิดรับฟัง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม มีเพียงลักษณะการเปิดรับฟังเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยทุกลักษณะการเปิดรับฟังของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจสารในระดับปานกลาง ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการเปิดรับฟังแบบคนอื่นเปิดก็เลยได้ฟังจะมีความพึงพอใจในระดับมาก

การเปิดรับฟังรายการในด้านระยะเวลาในการติดตามรับฟัง ความถี่ในการรับฟัง ระยะเวลาในการติดตามรับฟังต่อครั้ง และช่วงรายการที่เปิดรับฟัง ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการ อาจเป็นเพราะสารจากรายการนั้นมีเนื้อหาเกี่ยวกับประกันสังคม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในเรื่องของประกันสังคมที่คล้ายคลึงกัน เพราะอยู่ในกฎเกณฑ์เดียวกัน ไม่ว่าจะเปิดรับฟังมากหรือน้อยก็จะมี ความพึงพอใจในสารรายการไม่แตกต่างกัน จากแนวความคิดเรื่องการใช้สื่อและความพึงพอใจจากสื่อ (Uses and Gratifications) นั้น ผู้รับข่าวสารจะกำหนดความพึงพอใจที่ต้องการจากสื่อ นั่นคือความเชื่อที่ว่าสื่อแต่ละประเภทสามารถให้อะไรแก่คนได้ และยังทำการประเมินเนื้อหาของสื่อนั้นๆ ด้วย ดังนั้นระดับความพึงพอใจที่ต้องการจึงขึ้นอยู่กับความเชื่อและค่านิยมโดยรวม ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล และเมื่อผู้รับสารได้รับประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น อันเป็นผลมาจากการรับสื่อดังกล่าว ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจะตอกย้ำความเชื่อที่มีอยู่เกี่ยวกับสื่อนั้นๆ ถ้าความเชื่อและค่านิยมเป็นบวกก็จะยังคงเปิดรับสื่อต่อไป กระบวนการดังกล่าวก็จะเกิดเป็นวัฏจักร แต่ถ้าเป็นลบก็จะหลีกเลี่ยงและหยุดรับสื่อนั้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเมื่อเปิดรับฟังรายการก็สามารถคาดคะเนได้ว่าจะได้อะไรจากสารรายการ และจะได้รับความพึงพอใจในระดับ

ไหน เพราะสารรายการก็เป็นเรื่องเกี่ยวกับประกันสังคมทั้งสิ้น ซึ่งบางเรื่องอาจรู้แล้วหรือเคยฟังมาบ้างแล้ว แต่ถ้าเปิดรับแล้วได้รับสารที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นบวกหรือเป็นลบ ก็ไม่จำเป็นที่ผู้ประกันตนจะต้องเปิดรับฟังให้มากขึ้นหรือน้อยลงเพื่อแสวงหาข้อมูลที่ทำให้พึงพอใจมากกว่าเดิม เพราะสารที่ได้รับฟังก็จะยังคงเป็นเรื่องเกี่ยวกับประกันสังคม ต่างจากรายการข่าวหรือรายการบันเทิงที่ผู้ฟังอาจคาดคะเนความพึงพอใจที่ต้องการแตกต่างจากความพึงพอใจที่ได้รับมาก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงค่านิยม ความเชื่อที่มีต่อรายการ และส่งผลโดยตรงต่อการเปิดรับฟัง

ส่วนการเปิดรับฟังในด้านลักษณะการเปิดรับฟัง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสารรายการ โดยทุกลักษณะการเปิดรับฟังของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจสารในระดับปานกลาง ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการเปิดรับฟังแบบคนอื่นเปิดก็เลยได้ฟังจะมีความพึงพอใจในระดับมากนั้น อาจสันนิษฐานได้ว่า อาจเพราะไม่ได้ตั้งใจเปิดรับทำให้ไม่ได้กำหนดความพึงพอใจที่คิดว่าจะได้จากรายการ หรือไม่ได้คาดหวังสูง แต่เมื่อได้ประเมินความเชื่อและค่านิยมที่มีต่อสารรายการเป็นบวกแล้ว ทำให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มีความพึงพอใจระดับมาก และอาจเปิดรับฟังรายการอย่างต่อเนื่องต่อไป

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิราวุฒิ สกุณแก้ว (2549) เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจ การใช้ประโยชน์ และความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการ : กรณีศึกษารายการ SMEs TODAY ทางสถานีวิทยุกระจายเสียง FM 101 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทราบมาก่อนว่ามีรายการ SMEs TODAY แต่เมื่อเปิดรับโดยบังเอิญหรือทราบจากการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์แล้วเกิดความพึงพอใจในระดับสูง ทั้งด้านเนื้อหา รายการ รูปแบบรายการ และผู้ดำเนินรายการ จึงทำให้มีการรับฟังแบบตั้งใจและติดตามฟังตลอดรายการ

2.8 การเปิดรับฟังรายการมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

จากการวิจัยพบว่า การเปิดรับฟังรายการทุกด้าน กล่าวคือ การเปิดรับฟังรายการในด้านระยะเวลาในการติดตามรับฟัง ความถี่ในการเปิดรับฟัง ระยะเวลาในการเปิดรับฟังรายการต่อครั้ง ช่วงรายการที่เปิดรับฟัง และลักษณะการเปิดรับฟัง ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม สันนิษฐานได้ว่า ประเด็นการใช้ประโยชน์ส่วนใหญ่เป็นการใช้ประโยชน์จากสารในรายการ ส่วนการใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ เช่น ด้านใช้สาระรายการประกอบการตัดสินใจและแก้ปัญหาเกี่ยวกับประกันสังคม ด้านใช้

สารรายการเป็นข้อมูลอ้างอิงในการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม ล้วนเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับประกันสังคมทั้งสิ้น ทำให้เมื่อรับฟังรายการแล้วกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตน อาจจะยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากสารรายการในทันที เพราะยังไม่เกิดเหตุการณ์หรือวิกฤติการณ์ที่จะต้องไปข้องเกี่ยวกับประกันสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรัตน์ จันทระภา (อ้างแล้ว) ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ของผู้ประกันตน ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารประกันสังคม

ส่วนการใช้ประโยชน์ในด้านใช้สารรายการเป็นหัวข้อในการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นก็ไม่สัมพันธ์กับการเปิดรับฟังนั้น สันนิษฐานได้ว่า ถ้ายังไม่มีใครประสบเหตุหรือข้อสงสัยใดๆ ที่ต้องข้องเกี่ยวกับประกันสังคมแล้ว ก็จะไม่มีการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคมโดยใช้สื่อบุคคล ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ประกันตนส่วนใหญ่ต้องทำงาน ไม่ว่างที่จะหยิบยกเรื่องนี้เป็นหัวข้อในการสนทนา หรืออาจไม่เชื่อมั่นว่าเมื่อพูดคุยแล้วจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะแสวงหาข่าวสารประกันสังคมโดยเลือกที่จะเปิดรับฟังจากทางรายการมากกว่า สังเกตได้จากประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับฟังบ่อยที่สุด ฟังพอใจมากที่สุด และใช้ประโยชน์มากที่สุด นั่นก็คือ การเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาล ซึ่งถือเป็นเรื่องใกล้ตัวของผู้ประกันตนมาก ในขณะที่ประเด็นการใช้สารรายการเป็นหัวข้อในการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นนั้นมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับน้อย

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตนเมื่อเปิดรับฟังรายการแล้วอาจไม่สนใจข่าวสารที่ได้รับทำให้ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ หรือถ้าสนใจแต่ถ้าไม่ได้มีเหตุจะต้องใช้สิทธิหรือติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม ก็อาจไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์เช่นกัน หรือถ้าได้นำสารรายการไปใช้ประโยชน์ก็เป็นไปได้ว่าจะหาข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่ออื่นด้วย โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มการเปิดรับฟังรายการให้มากขึ้น ทำให้การใช้ประโยชน์ไม่สัมพันธ์กับการเปิดรับฟัง สอดคล้องกับแบบจำลองการแสวงหา การหลีกเลี่ยงและการจัดการข่าวสาร (Model of Seeking, Avoiding and Processing) ของ โดโนฮิว และ ทิปตัน (Donohew and Tipton, 1973 อ้างถึงใน ณรงค์ สมพงษ์ หน้า 73-75) ที่บุคคลเมื่อเปิดรับสิ่งเร้า (สารสนเทศ) แล้วก็เปรียบเทียบกับภาพ (Image) ของความเป็นจริงที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากข่าวสารใดไม่สำคัญหรือซ้ำซาก และไม่สอดคล้องกับภาพก็จะถูกตัดทิ้งไป (reject) ข่าวสารนั้นก็จะถึงจุดสิ้นสุด (Stop) แต่หากสอดคล้องก็จะนำไปสู่การดำเนินการ (Action) ต่อไป แต่หากว่าไม่ สิ่งเร้านั้นก็จะปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมในภาพของความเป็นจริงของบุคคลนั้น แต่ถ้าคำตอบว่าใช่ บุคคลก็จะพิจารณาสิ่งเร้านั้นตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง (Assign of Level of Priority) ต่อจากนั้นบุคคลก็จะตัดสินใจว่าจะมีโอกาสเข้าถึงแหล่งของสิ่งเร้าได้หรือไม่

ถ้าสถานการณ์ไม่เอื้ออำนวยก็ปิดลง ถ้ามีโอกาสที่จะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมได้ก็จะตรวจสอบจากหลายๆ แหล่งให้ตรงกับความต้องการ จากนั้นก็ประเมินอีกครั้งว่าข่าวสารที่ต้องการเพียงพอหรือไม่ ถ้าพอแล้วก็ปิด (Closure) แล้วนำข่าวสารไปใช้ต่อไป (Take action) หลังจากใช้แล้วบุคคลก็ประเมินการป้อนกลับ (Feedback) เพื่อดูความเหมาะสมและนำไปปรับเปลี่ยนภาพต่อไป

2.9 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการ

วิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตน

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจสารรายการมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม นั่นคือ หากผู้ประกันตนมีความพึงพอใจสารรายการมาก ก็จะมีการใช้ประโยชน์จากสารรายการมากขึ้น และในทางตรงกันข้าม หากมีความพึงพอใจน้อยก็จะมีการใช้ประโยชน์น้อยตามไปด้วย ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้ประกันตนแสวงหาและเปิดรับฟังรายการก็เพราะคาดหวังว่าจะได้รับการสนองความต้องการในด้านต่างๆ จากรายการ และเมื่อได้รับฟังสารรายการในด้านที่เป็นผลประโยชน์กับตนเอง ก็ย่อมมีความพึงพอใจมาก ซึ่งสังเกตได้ว่าสารรายการที่มีความพึงพอใจในระดับมากนั้นจะเป็นเรื่องใกล้ตัว คู่แข่ง สุขภาพ ข่าวสาร ผลประโยชน์ ของผู้ประกันตน ทำให้มีการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับมากไปด้วย สอดคล้องกับคำกล่าวของ โรเซนเกรน (Rosengren, 1985) ที่ว่า ประโยชน์ (Use) กับความพึงพอใจ (Gratification) คำสองคำมีความสัมพันธ์กันในแง่ที่ประโยชน์สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ และความพึงพอใจก็อาจได้รับจากประโยชน์ และแบบจำลองการใช้และความพึงพอใจ สื่อมวลชนของ โรเซนเกรน (Rosengren 1974) ที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลตามแนวคิดของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการใช้สื่อมวลชน ซึ่งความต้องการนี้จะมีปฏิสัมพันธ์กับส่วนประกอบภายนอกและภายในตัวบุคคลกับโครงสร้างของสังคมแวดล้อม รวมทั้งโครงสร้างสื่อมวลชน เป็นผลทำให้บุคคลมองเห็นปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาตามที่รับรู้มา ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจหรือพฤติกรรมการแก้ไข ปัญหา และนำไปสู่การหาทางผ่อนคลายความตึงเครียดด้านการบริโภคสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ และรูปแบบพฤติกรรมอื่นๆ (นำไปสู่การใช้ประโยชน์)

นอกจากนั้น จากผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจในสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสารยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัลยา นูเร (2547) นันทวัน กิจธนาเจริญ (2541) นันทิดา โอบธุกรรม (2547) ที่พบว่าการใช้ประโยชน์จากสารของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เพราะการใช้สื่อสามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารในด้านต่างๆ

ได้ และเมื่อลักษณะความต้องการใช้สื่อของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อจึงแตกต่างกันไปด้วย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่มีต่อรายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคม ได้ดังนี้

3.1.1 เพิ่มความถี่ในการออกอากาศให้มากขึ้น

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับฟังรายการมานาน 3 ปีขึ้นไป-4 ปี รับฟังบ่อยๆ (5-6 ครั้ง/เดือน) ฟังครั้งละประมาณ 31-45 นาที และฟังทุกช่วงรายการ แสดงว่ามีการเปิดรับรายการค่อนข้างดี เพราะรายการ “เพื่อท่านวันนี้” เป็นรายการวิทยุที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประกันสังคมโดยเฉพาะ ทำให้ผู้ประกันตนเปิดรับข่าวสารข้อมูลได้ง่ายกว่าสื่ออื่น เพราะเป็นสื่อใกล้ตัว ไม่ต้องไปแสวงหาไกล กอปรกับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้เพิ่มจำนวนครั้งในการออกอากาศให้มากขึ้น จึงควรเพิ่มความถี่ในการออกอากาศให้มากขึ้น โดยเพิ่มวันเวลาออกอากาศให้ตรงกับเวลาในการใช้สื่อวิทยุของกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มผู้ฟังประจำและสร้างกลุ่มผู้ฟังใหม่ให้สนใจเปิดรับฟัง เพราะการเสนอเนื้อหาสาระเกี่ยวกับประกันสังคมซ้ำๆ บ่อยๆ (Repetition) จะช่วยให้ผู้ประกันตนเกิดการรับรู้ได้ดีกว่า

3.1.2 ขยายช่องออกอากาศ

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับฟังรายการค่อนข้างดี สำนักงานประกันสังคมจึงควรขยายช่องออกอากาศในสถานีวิทยุอื่นๆ อีก ทั้งภาคเอฟ เอ็ม และ เอ เอ็ม เพื่อให้รัศมีออกอากาศครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ นอกจากนั้นควรมีการเผยแพร่ข้อมูลรายการให้กับสถานีวิทยุชุมชน โดยอาจจัดทำเป็นแผ่นบันทึกเสียงแจก เพื่อให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคมเข้า ถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

3.1.3 ปรับปรุงรูปแบบรายการ

จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้รายการมีการนำเสนอด้วยรูปแบบตอบปัญหา (ผู้ดำเนินรายการตอบปัญหา-ใจข้อข้องใจที่ผู้ฟังทางบ้านฝากคำถามมา) มากที่

สุด รองลงมาคือพุดคุย (ผู้ดำเนินรายการพุดคุยกับผู้ฟังทางบ้านในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับประกัน สังคม) และต้องการให้นำเสนอลักษณะเนื้อหาดังนี้ ยกกรณีตัวอย่างหรือเหตุการณ์สมมติเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับประกันสังคม

รายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมจึงควรมีการปรับปรุงรูปแบบรายการและนำเสนอลักษณะเนื้อหารายการที่ตรงกับความต้องการและเข้ากับวิถีชีวิตของกลุ่มผู้ฟังเป้าหมายให้มากที่สุด โดยอาจมีรูปแบบรายการที่หลากหลายแตกต่างกันไปในแต่ละรายการ เช่น เป็นรายการสด มีรูปแบบเป็นรายการสนทนา-ถามตอบปัญหาที่ผู้ฟังฝากถามหรือโทรอินเข้ามาในรายการ หรือมีรูปแบบเป็นรายการพุดคุยแลกเปลี่ยนกรณีตัวอย่างหรือเหตุการณ์สมมติเพื่อให้เข้าถึงความเข้าใจของผู้ฟัง และช่วยให้ผู้ฟังจดจำประเด็นสาระได้ง่าย เป็นต้น

3.1.4 ปรับปรุงเนื้อหารายการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจสารรายการของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากในด้านการเลือกสถานพยาบาลและมาตรฐานพยาบาล การให้บริการของประกันสังคม ข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับประกันสังคม และมีความพึงพอใจระดับน้อยในประเด็นบทกำหนดโทษ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติ ซึ่งเห็นได้ชัดว่ากลุ่มตัวอย่างจะพึงพอใจสารที่ใกล้ตัว คั่นเคย และเป็นผลประโยชน์มากกว่าสารที่เป็นข้อบังคับ กฎหมายที่เข้าใจยาก หรือถ้าไม่มีเหตุการณ์ที่ต้องข้องเกี่ยวกับประกันสังคมก็แทบจะไม่เคยรู้ เนื้อหาในรายการจึงควรมีการปรับปรุง เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำและเข้าใจ

สารที่ส่งมาจากสำนักงานประกันสังคมมีมากมาย และเนื้อหาส่วนใหญ่ใช้ศัพท์เฉพาะที่ยากต่อความเข้าใจ หรือเป็นเรื่องราวที่รู้แล้ว หรือฟังซ้ำๆ รู้สึกเบื่อบ่นไม่อยากจะรับฟังต่อ จึงควรใช้กลยุทธ์การสร้างสาร เพื่อให้ผู้ประกันตนที่รับฟังรายการเกิดความสนใจ แล้วก็ฟังต่อไปจนจบ ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การประกอบและจัดลำดับสารตามระดับของความคุ้นเคย โดยนำเสนอเนื้อหาในเรื่องง่ายๆ หรือเรื่องที่คาดว่าผู้ประกันตนน่าจะมีประสบการณ์เกี่ยวข้อง อยู่ในความสนใจ เช่น เรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ เรื่องช่องทางการติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม ฯลฯ หรือกล่าวถึงเรื่องที่เป็นผลประโยชน์ของผู้ประกันตนก่อน เพื่อให้เกิดความสนใจและตั้งใจฟังต่อจนจบ แล้วค่อยนำเสนอเรื่องที่เข้าใจยากหรือมีความคุ้นเคยน้อย เช่น ถ้าจะเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นบทกำหนดโทษ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติ ก็ควรนำประเด็นนี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยว่าแนวปฏิบัติในการติดต่อสถานพยาบาลต้องทำอย่างไร แล้วค่อยกล่าวถึงกฎหมาย บทกำหนดโทษ ข้อบังคับในโอกาสต่อไปภายหลัง โดยนำเสนอให้มีความง่าย (Simplicity) ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย หรือให้ข้อสรุปที่ชัดเจน

นอกจากนั้นการนำเสนอเนื้อหาความรู้ควบคู่ไปกับความบันเทิง เช่น เปิดเพลงละครสั้น ขำขันมุกตลก ฯลฯ ก็จะช่วยให้ผู้ประกันตนที่เหน็ดเหนื่อยจากการทำงานได้รู้สึกผ่อนคลายเมื่อได้รับฟัง หรืออาจแต่งเพลงเฉพาะกิจสำหรับสำนักงานประกันสังคม รายการ ในวาระหรือในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยเนื้อร้องทำนองที่สนุกสนานเข้าใจง่าย เพื่อให้เป็นที่จดจำและคุ้นเคยกับรายการได้ดียิ่งขึ้น

การปรับปรุงรายการตามกลยุทธ์ข้างต้นนี้ นอกจากจะช่วยให้ผู้ประกันตนสนใจ และรับฟังอย่างตั้งใจแล้ว ยังอาจจะส่งผลดีในด้านที่ผู้ประกันตนจะนำข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในด้านใช้สาระรายการเป็นหัวข้อในการสนทนากับผู้อื่น ซึ่งก็จะได้อีกบุคคลเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเผยแพร่งานประกันสังคมด้วย

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่นำไปใช้สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.2.1 ศึกษากลุ่มผู้ฟังรายการ

1) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนายจ้างและผู้ประกันตน

เนื่องจากงานประกันสังคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ 3 ฝ่าย คือ ลูกจ้าง นายจ้าง และภาครัฐ จึงควรมีการศึกษาวิจัยในส่วนของนายจ้างด้วย โดยอาจศึกษาเรื่องของทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ การใช้ประโยชน์ว่าเป็นอย่างไร หรือเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ประกันตนว่ามีความพึงพอใจหรือใช้ประโยชน์สารอย่างไรและแตกต่างกันอย่างไร

2) ศึกษาผู้ประกันตนตามมาตรา 39

ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 เป็นผู้ประกันตนที่พ้นสภาพการเป็นลูกจ้างแล้วสมัครใจที่จะเป็นผู้ประกันตนต่อ โดยส่งเงินสมทบในส่วนของตนเอง ซึ่งผู้ประกันตนตามมาตรา 39 นั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้นำศึกษาในเรื่องของการเปิดรับ ความรู้ ทัศนคติต่อสารจากประกันสังคมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 เพื่อจะได้ทราบถึงช่องทางการสื่อสารที่ผู้ประกันตนมาตรา 39 เปิดรับสารจากประกันสังคมตัวใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และผู้ประกันตนตามมาตรา 39 มีความรู้และทัศนคติต่อสารจากประกันสังคมอย่างไร เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้นั้นไปปรับปรุงสารให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ต่อไป

3.2.2 ศีกรรรูปแบบรยกรรวิทยุของสำนักรรงานประกนัรรสรคที่พืงประสงค

เพื่อให้รยกรรวิทยุของสำนักรรงานประกนัรรสรคบรรลุดูประสงคในการประชาสัรรมพัรรม์ จัรกรรมีการศักรรษาถึงทศนคคิของผู้ประกนัรรคนที่มีดอรยกรรวิทยุกระจายเลืยงของสำนักรรงานประกนัรรสรคว่าเป็รรยกรรไร และรรูปแบบที่พืงประสงคเป็รรยกรรไร เพ็รรนำผลการศักรรษาที่ไดัมาปรึบปรึงและสร้งสรสรครยกรรให้ตรงกับความด้องการของกรลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวางแผนประชาสัรรมพัรรม์ของสำนักรรงานประกนัรรสรค

จากผลการวิจัยสามารถสรุปรข้อเสนอแนะสำหรับการวางแผนประชาสัรรมพัรรม์ของสำนักรรงานประกนัรรสรค ดัnger

3.3.1 กำหนดวาระข้อมูลข่าวสาร

จากผลการวิจัยพบว่า กรลุ่มตัวอย่างมีการเป็รรับพืง ความพืงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในระดับมากจากสาระรยกรรที่เกัยข้องกับเรืองพืรฐาน โกลัรตัว เช่น การรรักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์ ข่าวสาร แต่ไม่ได้จำสาระในประเด็นเกัยข้องกับกฎ ข้อบัngerบับ แนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นเรืองโกลัรตัว ทำให้เมื่อมีเหตุที่จะด้องติดค้อกับประกนัรรสรคแล้ว ผู้ประกนัรรคนก็จะขาดข้อมูลในการตัดสินใจ หรือไม่ทราบแนวปฏิบัติซึ่งอาจทำให้เสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับสำนักรรงานประกนัรรสรคจึงควรกำหนดวาระสาร โดยเน้นส่งสารตัวที่ผู้ประกนัรรคนไม่ได้ให้ความสนใจ เพื่อให้ผู้ประกนัรรคนได้รับความรู้เกัยข้องกับประกนัรรสรคในทุกๆ ด้าน สำหรับรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ สามารถสนองความด้องการได้ในทุกรูปแบบทั้งยามเด็ครร่อน ไม่เด็ครร่อน หรือหลังจากที่ได้รับความเด็ครร่อนแล้ว

3.3.2 การประชาสัรรมพัรรม์ด้วยสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิจัยที่พบว่ากรลุ่มตัวอย่างมีการเป็รรับค่อนข้างดี แสดงให้เห็นว่าการประชาสัรรมพัรรม์งานประกนัรรสรคด้วยสื่อวิทยุประสบผลสำเร็จ สำนักรรงานประกนัรรสรคจึงควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัรรมพัรรม์ด้วยสื่อวิทยุกระจายเลืยง โดยส่งจ้งผลิรยกรรด้วยสัณญูาที่ต่อเนื่อง ไม่ขาดค่อน และในปริมาณที่มากพอ โดยผลิรยกรรออกมาให้หลากหลายรูปแบบหลากหลายสณานี และออกอากาศหลายเวลา สามารถสนองความด้องการของกรลุ่มผู้ประกนัรรคนที่มีความหลากหลายแตกต่างกันได้ เพื่อให้ผู้ประกนัรรคนจะได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ในทุกแง่มุม และผู้ประกนัรรคนทีเพ็งเรืมเข้าสู่ระบบประกนัรรสรคจะได้มีแหล่งข้อมูลเกัยข้องกับประกนัรรสรคที่ไม่ด้องแสวงหาด้วยความยากเข็รนนัก

นอกจากนี้การพิจารณาต่อสัญญาจ้างโดยไม่ถือกฎเกณฑ์เรื่องราคาเป็นหลัก หากแต่พิจารณาในภาพรวม โดยมองความรอบรู้และความมีประสิทธิภาพสูงในการผลิต รายการประกันสังคมมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาร่วม เพื่อให้รายการวิทยุกระจายเสียงของสำนักงานประกันสังคมมีคุณภาพ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ถือเป็นแหล่งกระจายข้อมูลความรู้เรื่องประกันสังคมที่สำคัญของผู้ประกันตนอีกแหล่งหนึ่ง