

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพของสื่อและความคิดเห็นในการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาค” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ที่ใช้อยู่ของสำนักงานประกันสังคม ทั้งที่ผลิตจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาค

จากการประเมินประสิทธิภาพของสื่อทั้ง 8 ชนิด ได้แก่ แผ่นพับ, โปสเตอร์, สปอตทีวี, เทปโทรทัศน์, ป้ายประกาศ, การเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆ, การเข้าเยี่ยมสถานประกอบการ โดยรถเคลื่อนที่ และการจัดประชุม/อบรม/สัมมนาผู้ที่เกี่ยวข้อง ในด้านเนื้อหาและวิธีการนำเสนอของสื่อแต่ละชนิด เพื่อสำรวจว่าเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคซึ่งเป็นผู้นำสื่อต่างๆ ไปใช้หรือดำเนินการจัดทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารสาระสำคัญของงานประกันสังคม ตามที่แผนแม่บทการประชาสัมพันธ์การประกันสังคมฉบับที่ 1 กำหนดไว้ มีความคิดเห็นอย่างไรต่อสื่อเหล่านั้น มีความพึงพอใจหรือเห็นว่าควรปรับปรุงสื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในส่วนใดบ้าง ซึ่งสื่อที่เหมาะสมอาจจะเป็นจุดเริ่มต้นทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อสื่อ พร้อมทั้งจะนำสื่อต่างๆ ไปทำการเผยแพร่ข่าวสาร

จากนั้นจึงทำการสำรวจการใช้สื่อของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาค ได้แก่ ประกันสังคมจังหวัด เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเงินสมทบและตรวจสอบ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประโยชน์ทดแทน เพื่อศึกษาว่าการใช้สื่อต่างๆ ทำได้เหมาะสมเพียงใด มีวิธีการใช้สื่ออย่างไร ตลอดจนจำนวนหรือความบ่อยครั้งของการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมเพียงใด

จากการสำรวจพบว่า การนำสื่อต่างๆ ไปใช้เผยแพร่ข่าวสารของเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มของแต่ละจังหวัดมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจาก การเผยแพร่ข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมในส่วนภูมิภาค ไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบโดยตรง ทั้งในเรื่องการนำสื่อไปใช้หรือการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ดำเนินการ จะได้รับมอบหมายจากประกันสังคมจังหวัดแต่ละจังหวัดให้เป็นผู้ดำเนินการ

จากข้อมูลที่สำรวจเรื่องการประเมินประสิทธิภาพของตัวสื่อและการนำไปใช้ สามารถสรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

### 1. แผ่นพับ

#### - ประสิทธิภาพ

จากการประเมินประสิทธิภาพของแผ่นพับพบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคถึงร้อยละ 71.33 ขึ้นไปเห็นว่าแผ่นพับโดยรวมมีประสิทธิภาพ ดี เนื่องจาก แผ่นพับของ สปส. มีรายละเอียดของเนื้อหาครบถ้วน รวมทั้งมีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาได้ต่อเนื่องดี อ่านแล้วไม่สับสน ในด้านสัดส่วนของภาพกับข้อความมีความเหมาะสมกันจัดวางตำแหน่งของภาพได้ลงตัว เจ้าหน้าที่ประกันสังคมฯ จึงเห็นว่า แผ่นพับช่วยทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจสิทธิประโยชน์ได้ดี สามารถนำไปศึกษารายละเอียดได้ อีกทั้งมีต้นทุนไม่มากทาง สปส. ภูมิภาคสามารถผลิตบางส่วนไว้ใช้เองได้โดยสอดแทรกเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตนในจังหวัด โดยใช้ภาษาท้องถิ่นในการสื่อความให้ได้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

จากแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์ฉบับที่ 1 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินการว่าต้องการให้ความรู้เรื่องการประกันสังคมแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน บุคลากรของสถานพยาบาลและบุคคลอื่น ให้เข้าใจขั้นตอนวิธีการใช้สิทธิขอรับบริการด้านการแพทย์และขอเบิกเงินทดแทนประเภทต่างๆ ให้ถูกต้อง

ดังนั้นแผ่นพับมีความเหมาะสมกับการเผยแพร่ข่าวสารประกันสังคมเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเรื่องการประกันสังคมเป็นเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย มีรายละเอียดขั้นตอนมาก จึงทำความเข้าใจได้ยาก จำเป็นต้องมีการชี้แจงอย่างละเอียดและเป็นขั้นตอน ซึ่งเป็นคุณสมบัติของแผ่นพับโดยตรง เนื่องจากแผ่นพับบรรจุเนื้อหา สาระได้มาก ทำให้เข้าใจได้ง่ายและน่าเชื่อถือ

หน่วยงานประกันสังคมได้จัดทำแผ่นพับขึ้นมาใช้มีประสิทธิภาพทางด้านเนื้อหาและวิธีการนำเสนอดี มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เผยแพร่ข่าวสารประกันสังคม อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องเลือกวิธีการใช้เผยแพร่ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าที่สุด เนื่องจากผู้ประกันตนมีความรู้แตกต่างกันหลายระดับ โดยเฉพาะผู้ประกันตนในส่วนภูมิภาคหรือในชนบทจะมีความรู้ค่อนข้างต่ำเป็นส่วนใหญ่ การเลือกใช้วิธีการเผยแพร่จึงนับว่าสำคัญอย่างยิ่ง

#### - การใช้สื่อแผ่นพับ

เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ นำแผ่นพับไปเผยแพร่ข่าวสารโดยจัดวางไว้ที่มุมประชาสัมพันธ์ที่จัดขึ้นในสำนักงานประกันสังคมในแต่ละจังหวัดมากที่สุด รองลงมาใช้วิธีจัดส่งให้นายจ้างหรือสถานประกอบการโดยผ่านฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการนั้นๆ ส่วนวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือ แจกจ่ายในช่วงระหว่างการจัดนิทรรศการต่างๆ

จะพบว่าวิธีการดังกล่าว เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตราร้อยละ 82.36 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่ามีเหมาะสมแล้ว ในขณะที่ผู้ที่เห็นว่าไม่เหมาะสมและไม่แน่ใจ มีเพียงร้อยละ 5 ของแต่ละกลุ่มเท่านั้น

การที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ นำแผ่นพับไปเผยแพร่ข่าวสาร โดยวิธีการวางไว้ที่มุมประชาสัมพันธ์ในสำนักงานประกันสังคมที่จัดทำขึ้นมากที่สุด เนื่องจากเมื่อนำไปวางแล้วจะมีผู้ประกันตนที่มาติดต่องานที่สำนักงานส่วนใหญ่จะหยิบแผ่นพับไปอ่านและนำกลับไปบ้าน ในขณะที่การใช้วิธีการแจกจ่ายแผ่นพับในงานนิทรรศการน้อยที่สุด เนื่องจากเมื่อผู้เข้าชมงานรับไปแล้วจะนำไปทิ้ง

จะเห็นได้ว่าการที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคใช้วิธีการเผยแพร่ข่าวสารนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการพบเห็นพฤติกรรมของผู้รับสาร โดยเมื่อจัดนิทรรศการในงานประจำปีมีผู้มาร่วมงานเป็นจำนวนมากแต่กลุ่มเป้าหมายไม่ชัดเจนเพราะจะมีทั้งผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไปปะปนกัน ซึ่งไม่สามารถแยกแยะออกจากกันได้ เมื่อผู้มาเที่ยวงานได้รับแผ่นพับ สปส. ไปแล้ว หากไม่ใช่ผู้ประกันตนหรือเป็นผู้ประกันตนที่ไม่สนใจในสิทธิประโยชน์ก็จะไม่อ่าน แต่นำไปทิ้ง เนื่องจากจุดมุ่งหมายของผู้ที่มาเที่ยวชมงานเป็นไปเพื่อการพักผ่อนและบันเทิง หากถูกนำเสนอสาระกฎหมายที่ต้องอาศัยการทำความเข้าใจจะทำให้ไม่สนใจไม่เห็นคุณค่า ดังนั้นในการนำแผ่นพับไปใช้แจกในงานนิทรรศการควรจัดวางไว้ให้ผู้ที่สนใจไปหยิบมาอ่านเท่านั้น ไม่ควรใช้แจกทุกคนที่ผ่านไปมา ในขณะที่ผู้มาติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมเกือบทั้งหมดจะเป็นผู้ประกันตนที่มาติดต่อในเรื่องสิทธิประโยชน์โดยตรง เมื่อมีเอกสารหรือแผ่นพับวางไว้ ผู้มาติดต่อย่อมสนใจหยิบมาอ่านในระหว่างรอการดำเนินการทางเอกสารของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ประกันตนบางส่วนต้องการรู้สิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น แม้แต่ผู้ที่อ่านหนังสือไม่ได้ บางครั้งอาจจะนำแผ่นพับกลับไปด้วย เนื่องจากมีขนาดกะทัดรัด พกพาติดตัวได้สะดวก เพื่อนำไปให้ผู้ที่ไม่อ่านหนังสือได้อ่านให้ฟังและเข้าใจได้

อาจกล่าวได้ว่า วิธีการนำแผ่นพับวางไว้ในบริเวณสำนักงานฯ มีความเหมาะสมกับหน่วยงานประกันสังคมอย่างยิ่ง เนื่องจากการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง และเป็นวิธีการที่ง่ายไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทำให้ไม่มีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรหรืองบประมาณในการดำเนินการขาดแคลน เพราะเพียงจัดพื้นที่หรือมุมเพื่อวางเอกสาร เช่น โต๊ะตัวเดียวก็สามารถทำได้ แต่ควรจัดมุมหรือพื้นที่สำหรับวางแผ่นพับที่มองเห็นได้ชัดเจน และหยิบอ่านได้ง่าย

อย่างไรก็ตามควรใช้วิธีการอื่นๆ ร่วมกับวิธีการข้างต้นด้วย เนื่องจากผู้ประกันตนบางส่วนไม่มีโอกาสมาติดต่อที่สำนักงานก็จะสามารถรับรู้เรื่องการประกันสังคมจากแผ่นพับด้วย เช่น ควรแจกแผ่นพับในการจัดประชุมอบรม/สัมมนาแต่ละครั้ง

ในเรื่องจำนวนแผ่นพับพบว่า มีเจ้าหน้าที่ สปส. ในอัตราร้อยละ 11.76 ขึ้นไปของแต่ละกลุ่มที่เห็นว่าจำนวนแผ่นพับที่ใช้แจกน้อยเกินไปไม่เพียงพอ ซึ่งจำนวนที่ใช้แจกย่อมมีความสัมพันธ์กับวิธีการใช้ดังที่กล่าวมาแล้วในเรื่องการจัดนิทรรศการว่า ในงานนิทรรศการจะมีผู้ร่วมงานเป็นจำนวนมากทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่ชัดเจน ต้องมีการแจกจ่ายแผ่นพับออกไปยังประชาชนนอกกลุ่มเป้าหมายหลัก ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้จำนวนแผ่นพับไม่เพียงพอในการใช้เผยแพร่ข่าวสาร นอกจากนี้มีสาเหตุมาจากจำนวนแผ่นพับที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้รับจากส่วนกลางจัดส่งมาให้ในปริมาณจำกัดคือ ครั้งละประมาณ 500 ชุด เนื่องจากทางส่วนกลางไม่ทราบความต้องการใช้แผ่นพับที่แท้จริงของทางจังหวัดแต่ได้เปิดโอกาสให้จังหวัดที่ต้องการแผ่นพับเพิ่มเติมสามารถแจ้งขอเพิ่มเติมเข้ามาได้ ซึ่งปรากฏว่าทางจังหวัดจะได้รับทุกครั้งที่แจ้งความต้องการมา

อาจกล่าวได้ว่าจำนวนแผ่นพับที่ต้องการใช้ของแต่ละจังหวัดเป็นเรื่องที่คาดคะเนความต้องการได้ยากลำบาก และขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ประกันตนที่ต้องการได้รับข่าวสารข้อมูลด้วยความสนใจจะมีเพียงใด สอดคล้องกับเนิน นวนครอง (2527) ได้ศึกษาบทบาทของสื่อในโครงการรณรงค์การป้องกันและกำจัดหนูในนาข้าวปี 2526 ในจังหวัดปทุมธานีพบว่า สื่อที่ใช้ยังไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนความต้องการของเกษตรกร ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งที่ส่วนกลางจัดส่งแผ่นพับให้ในจำนวนพอสมควร แล้วเปิดโอกาสให้แต่ละจังหวัดแจ้งความต้องการจำนวนเพิ่มเติมเข้ามายังส่วนกลางให้จัดส่งไปได้ โดยแต่ละจังหวัดควรตรวจสอบปริมาณแผ่นพับเป็นระยะๆ เมื่อมีจำนวนเหลือน้อยควรรีบดำเนินการแจ้งไปยังส่วนกลางทันทีจะได้ไม่ขาดความต่อเนื่องสม่ำเสมอในการแจกจ่าย หากส่วนกลางส่งมาล่าช้าควรใช้วิธีการอื่นแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น จัดทำแผ่นพับขึ้นใช้เองในเรื่องที่สำคัญเร่งด่วน หรือนำแผ่นพับไปถ่ายเอกสารแล้วนำมาใช้ติดบอร์ดซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมและบางจังหวัดได้เริ่มดำเนินการบ้างแล้ว

จากเหตุผลต่างๆ ที่กล่าวมาทำให้ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตราร้อยละ 86.76 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่า ควรนำแผ่นพับไปใช้เผยแพร่ข่าวสารในจังหวัดของตนสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ แผ่นพับของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพดี ได้แก่ มีขนาดกะทัดรัด พกติดตัวสะดวก รวมทั้งมีรายละเอียด ทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจสิทธิประโยชน์ได้เป็นอย่างดี
2. ด้านงบประมาณ เนื่องจากแต่ละจังหวัดไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณการผลิตสื่อโดยตรง หากจัดทำแผ่นพับขึ้นใช้เองต้องอาศัยต้นทุนสูง จึงเห็นว่าสมควรใช้แผ่นพับที่ได้รับมาจะเป็นการคุ้มค่าน่าจะดีกว่า
3. ด้านวิธีการนำไปใช้ สามารถนำไปใช้ได้หลายวิธีและค่อนข้างได้ผลดี

4. ด้านปัญหาอุปสรรค มีเพียงเล็กน้อยที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ปริมาณแผ่นพับที่ได้รับน้อยเกินไปและเป็นภาษากลางซึ่งผู้ประกันตน โดยเฉพาะลูกจ้างในโรงงานที่มีการศึกษาค่ำหรือไม่มีการศึกษาจะอ่านภาษาไทยไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้นควรมีการจัดสรรงบประมาณจัดทำแผ่นพับที่เป็นภาษาท้องถิ่นสำหรับใช้งานด้วย

## 2. โปสเตอร์

### - ประสิทธิภาพ

จากการประเมินประสิทธิภาพของโปสเตอร์พบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ในอัตราร้อยละ 61.40 ขึ้นไปเห็นว่าโปสเตอร์โดยรวมมีประสิทธิภาพดี เนื่องจากโปสเตอร์ของ สปส. ในแต่ละเรื่องมีรายละเอียดของเนื้อหาเหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการเผยแพร่ อีกทั้งข้อความกับภาพในโปสเตอร์มีความสัมพันธ์เป็นเรื่องเดียวกัน ทำให้ผู้อ่านเข้าใจมากยิ่งขึ้นเมื่อดูทั้งภาพและอ่านข้อความ

อย่างไรก็ตาม โปสเตอร์ สปส. ควรมีการปรับปรุงภาพที่ใช้ซึ่งยังสื่อความหมายไม่ชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคให้ความเห็นว่าภาพสื่อความหมายได้ปานกลางถึงควรปรับปรุง ซึ่งรวมกัน ในอัตราร้อยละ 25 ของผู้ตอบ สำหรับงานด้านประกันสังคมเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทยและมีการแก้ไขปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบคำสั่งราชการอย่างต่อเนื่องทันเหตุการณ์ สำนักงานประกันสังคมจึงได้กำหนดแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์ฯ ให้มีการนำโปสเตอร์มาใช้ดำเนินการเผยแพร่ข่าวสาร

อาจกล่าวได้ว่าโปสเตอร์มีความเหมาะสมกับการเผยแพร่ข่าวสารประกันสังคมไม่มากนักเนื่องจากไม่สามารถบรรจุเนื้อหาสาระได้มากเหมือนแผ่นพับ แต่โปสเตอร์มีคุณสมบัติที่สำคัญคือ สร้างแรงดึงดูดใจให้ผู้ประกันตนสนใจเมื่อพบเห็น เนื่องจากโปสเตอร์มีขนาดใหญ่ มีรูปภาพมากเมื่อเทียบกับข้อความที่มีน้อยและไม่ค่อยเป็นวิชาการ แต่จะสรรหาคำพูดที่ดึงดูดใจ ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมควรเลือกใช้ภาพในโปสเตอร์ให้สื่อความหมายได้ชัดเจนและสะดุดตา ดังที่ จุมพล รอดคำดี (2528) กล่าวไว้ว่า “โปสเตอร์จะเน้นที่ภาพมากกว่าข้อความที่เป็นคำบรรยายตัวอักษร ซึ่งภาพที่ใช้จะต้องสามารถสื่อสารได้ด้วยตัวของมันเอง ถึงแม้จะไม่ได้อ่านข้อความเพิ่มเติมก็ตาม โปสเตอร์สามารถกระตุ้นความสนใจในระยะเริ่มต้นได้ดี โปสเตอร์ที่ดีควรจะเน้นข่าวสารในแง่ใดแง่หนึ่งโดยเฉพาะ เพราะผู้รับสารจะรับสารจากโปสเตอร์โดยการมองผ่านเพียงแวบเดียวเท่านั้น” เมื่อผู้ประกันตนได้พบเห็นโปสเตอร์ สปส. แล้วเกิดความสนใจต้องการทราบสิทธิประโยชน์ในการประกันสังคมก็สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากแผ่นพับที่มีรายละเอียดครบถ้วน

- การใช้สื่อโปสเตอร์

เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ นำโปสเตอร์ไปเผยแพร่ข่าวสารโดยคิดไว้ที่สำนักงานประกันสังคมในแต่ละจังหวัดมากที่สุด รองลงมาใช้วิธีจัดส่งให้สถานพยาบาลที่อยู่ในเครือข่ายและสถานประกอบการตามลำดับ ส่วนวิธีที่ใช้น้อยที่สุดคือ ขอความร่วมมือจากผู้นำชุมชนนำไปติดในสถานที่ชุมชนต่างๆ

จะพบว่าวิธีการนำโปสเตอร์ไปเผยแพร่ข่าวสารที่ดำเนินการอยู่ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตราร้อยละ 79.41 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่ามีความเหมาะสมดี ในขณะที่ผู้เห็นว่าไม่เหมาะสมและไม่แน่ใจมีเพียงร้อยละ 8 ขึ้นไปของแต่ละกลุ่ม

อาจกล่าวได้ว่าวิธีการนำโปสเตอร์ไปใช้เผยแพร่ข่าวสารที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคดำเนินการมากที่สุดทั้ง 3 วิธีมีความเหมาะสม แต่วิธีที่จะทำให้ผู้ประกันตนเกิดความสนใจได้ดีที่สุดคือ การติดโปสเตอร์ไว้ตามสถานประกอบการต่างๆ เนื่องจากเป็นสถานที่ทำงานของผู้ประกันตน ทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยควรติดโปสเตอร์ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจนและเป็นบริเวณทางผ่านที่ผู้ประกันตนผ่านไปมาเป็นประจำ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกันตนมองเห็นบ่อยครั้งเมื่อมาทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดการจดจำและเข้าใจสิทธิประโยชน์มากยิ่งขึ้นเมื่อได้พบเห็นบ่อยๆ

สิ่งที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคควรดำเนินการติดประกาศเอง โดยขอความร่วมมือจากสถานประกอบการหรือสถานพยาบาลต่างๆ ในเรื่องการจัดเตรียมสถานที่เพื่อให้แน่ใจว่าโปสเตอร์มีการติดประกาศจริง เพราะเพียงแต่ดำเนินการจัดส่งไปให้ บางครั้งสถานประกอบการหรือสถานพยาบาลบางแห่งไม่ได้นำไปติดประกาศหรือนำไปติดในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ และสิ้นเปลืองโปสเตอร์

อย่างไรก็ตามถ้าสำนักงานประกันสังคมจังหวัดมีจำนวนบุคลากรหรืองบประมาณจำกัด ไม่สามารถไปติดทุกแห่งได้ ควรดำเนินการติดประกาศที่สำนักงานประกันสังคมของแต่ละจังหวัดให้ทั่วถึง เนื่องจากมีผู้มาติดต่อสำนักงานเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ซึ่งเสนีย์ แดงวังได้กล่าวไว้ว่า “โปสเตอร์โดยปกติจะเป็นเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน เพื่อชักจูงโน้มน้าวจิตใจ แต่ลำพังโปสเตอร์อาจจะใช้ข้อความข่าวสารไม่กระจ่างชัดเจนพอ เนื่องจากมีเนื้อหาบ่อยและติดอยู่ในที่จำกัด ย่อมจะให้ข่าวสารสมบูรณ์เต็มที่ไม่ได้ จำเป็นต้องมีเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ชนิดอื่นเข้าช่วยด้วย เช่น แผ่นพับหรือใบปลิวในบางกรณี”

ในเรื่องจำนวนโปสเตอร์พบว่า มีเจ้าหน้าที่ สปส. ในอัตราร้อยละ 14.70 ขึ้นไปของแต่ละกลุ่มที่เห็นว่าจำนวนโปสเตอร์ที่ใช้แจกน้อยเกินไปไม่เพียงพอ ซึ่งจำนวนที่ใช้แจกย่อมมีความสัมพันธ์กับวิธีการใช้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่จัดส่งหรือแจกจ่าย

โปสเตอร์ไปตามสถานที่ต่างๆ เป็นจำนวนมาก เพื่อให้ช่วยติดประกาศ กอปรกับได้รับโปสเตอร์จากส่วนกลางในปริมาณจำกัด (จังหวัดละประมาณ 100 ใบ) ทำให้จำนวนโปสเตอร์ไม่เพียงพอในการใช้เผยแพร่ข่าวสาร

จากเหตุผลต่างๆ ที่กล่าวมาทำให้ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตราร้อยละ 86.76 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่า ควรนำโปสเตอร์ไปใช้เผยแพร่ข่าวสารในจังหวัดของตนสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ โปสเตอร์ของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพดี ได้แก่ มีรูปภาพน่าสนใจ สีสวยงาม ช่วยกระตุ้นความสนใจ ข้อความเข้าใจง่าย และครอบคลุมเรื่องที่คุณประกันตนควรทราบ ตลอดจนภาพกับข้อความมีความสัมพันธ์กันดี
2. ด้านงบประมาณ เนื่องจากแต่ละจังหวัดไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณการผลิตสื่อโดยตรง หากจัดทำโปสเตอร์ขึ้นใช้เองต้องอาศัยต้นทุนสูงจึงเห็นสมควรใช้โปสเตอร์ที่ได้รับจะเป็นการคุ้มค่าน่าจะดีกว่า
3. ด้านวิธีการนำไปใช้ สามารถติดประกาศได้หลายสถานที่
4. ด้านปัญหาอุปสรรค มีเพียงเล็กน้อยที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ปริมาณโปสเตอร์ที่ได้รับน้อยเกินไปและเป็นภาษากลางซึ่งผู้ประกันตน โดยเฉพาะลูกจ้างในโรงงานที่มีการศึกษาต่ำหรือไม่มีการศึกษาจะอ่านภาษาไทยไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้นควรมีการจัดสรรงบประมาณจัดทำโปสเตอร์ที่เป็นภาษาท้องถิ่นสำหรับใช้งานด้วย

### 3. สปอศวิทยุ

#### - ประสิทธิภาพ

จากการประเมินประสิทธิภาพของสปอศวิทยุพบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตราร้อยละ 58.82 ขึ้นไปเห็นว่าสปอศวิทยุโดยรวมมีประสิทธิภาพดี เนื่องจาก สปอศวิทยุของ สปส. มีเนื้อหาตรงประเด็นและไม่วกวน ทำให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่าย และมีรายละเอียดค่อนข้างครบถ้วน ในเรื่องที่คุณประกันตนควรทราบในแต่ละตอน

อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคอีกจำนวนหนึ่งประมาณร้อยละ 25 ที่เห็นว่าสปอศวิทยุใช้ผู้ประกาศที่มีน้ำเสียงธรรมดา ไม่ทำให้เกิดความสนใจและรายการวิทยุ สปส. ก็นำเสนอประเด็นปัญหาที่ยังไม่น่าสนใจเท่าที่ควร

เมื่อพิจารณาคุณสมบัติที่สำคัญของวิทยุกระจายเสียงหรือการใช้เสียงเพื่อเผยแพร่ข่าวสารให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ อยากติดตามฟังข่าวสาร แต่ถ้รายการวิทยุ สปส.ยังนำเสนอประเด็นปัญหาที่ยังไม่น่าสนใจ และสปอศประชาสัมพันธ์ยังใช้ผู้ประกาศข้อความที่ไม่มีลีลาเร้าใจ

ทำให้ชวนรับฟัง จะทำให้ผู้ประกันตนไม่สนใจรับฟังรายการประกันสังคม ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำ ความเข้าใจยากอยู่แล้ว ดังที่นภภรณ์ อัจฉริยะกุลและอนันต์ บัวสุวรรณ (2531) ได้กล่าวไว้ว่า “วิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อที่ส่งสารถึงผู้ฟังโดยใช้เสียง ไม่มีภาพประกอบ ด้วยเหตุนี้การเสนอรูปแบบรายการทางสถานีวิทยุกระจายเสียงจึงต้องพยายามหลีกเลี่ยงความน่าเบื่อหน่าย โดยการจัดการรูปแบบต่างๆ ขึ้น เพื่อเรียกร้องความสนใจของผู้ฟังให้ตรงกับสิ่งที่ฟังนั้นให้มากที่สุด”

- การใช้สื่อสปอตวิทยุ

เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคนำสปอตวิทยุไปเผยแพร่ข่าวสาร โดยส่งไปที่สถานีวิทยุสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ มากที่สุด รองลงมาใช้วิธีเปิดในรายการเสียงตามสายในเขตเทศบาล โดยเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคเห็นว่าวิธีที่ดำเนินการอยู่มีความเหมาะสมดี ประมาณร้อยละ 61.76 ขึ้นไปของทุกกลุ่ม ในขณะที่ผู้เห็นว่าวิธีที่ดำเนินการนำสปอตวิทยุไปเผยแพร่ข่าวสารไม่เหมาะสมมีประมาณร้อยละ 10 ของแต่ละกลุ่ม

การที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ นำสปอตวิทยุไปเผยแพร่ข่าวสาร โดยวิธีจัดส่งให้สถานีวิทยุช่วยเปิดมากที่สุดนั้น เนื่องจากทราบคุณสมบัติที่ดีของวิทยุกระจายเสียงว่ามีมากมาย เช่น สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ครอบคลุมเป็นพื้นที่การกระจายเสียงกว้างไกล ในการออกอากาศครั้งหนึ่งๆ แม้ว่าจะห่างไกลความเจริญรวมทั้งการเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ผู้ที่ไม่รู้หนังสือก็สามารถรับฟังและเข้าใจสารที่ส่งไปได้

จากแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคมฉบับที่ 1 ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์สารนิเทศได้มีการจัดรายการวิทยุและจัดทำสปอตวิทยุออกเผยแพร่ทางสถานีวิทยุเป็นประจำอยู่แล้ว ได้แก่ ทางสถานีวิทยุ FM 89.5 Mhz และ AM 738 Khz รวมทั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์เขตทั้ง 6 เขต ได้แก่ ขอนแก่น, อุบลราชธานี, ลำปาง, พิษณุโลก, สุราษฎร์ธานี และสงขลา ได้จัดเผยแพร่รายการประกันสังคมเป็นประจำอยู่แล้ว ทำให้พบว่า การใช้สปอตวิทยุของประกันสังคมแต่ละจังหวัดยังไม่เหมาะสม ควรจะมีการปรับปรุงวิธีการใช้ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เนื่องจากสปอตวิทยุที่แต่ละจังหวัดได้รับมีปริมาณจำกัด คือจังหวัดละ 1 ชุด

การขอความร่วมมือในการเปิดสปอตวิทยุหรือการจัดรายการต่างๆ ทางสถานีวิทยุในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ควรจะเป็นการประสานงานระหว่างสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางกับกรมประชาสัมพันธ์โดยตรงซึ่งอาจจะได้เวลาที่ออกอากาศไม่เหมาะสม ไม่ตรงกับช่วงเวลาที่ผู้ประกันตนมีโอกาสรับฟัง ถ้าจะให้ได้เวลาที่ดียิ่งขึ้นจะต้องเช่าซื้อเวลาของทางสถานีเพื่อดำเนินการจัดรายการ โดยรายการส่วนใหญ่ควรจะสำรวจความนิยมของผู้รับฟังในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นหลัก เช่น ผู้ประกันตนชอบฟังเพลง รายการวิทยุ สปส. จึงควรมีทั้งเพลงและเนื้อหาสาระสลับกันไปจะดีกว่ามีแต่เนื้อหาสาระเพียงอย่างเดียว ซึ่งผู้ประกันตนในต่างจังหวัดส่วนใหญ่จะไม่ชอบฟังดังที่



ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2524) ศึกษากลยุทธ์การใช้สื่อเพื่อปลูกฝังโภชนศึกษาแก่สตรีชนบท จังหวัด สุพรรณบุรี พบว่า “การใช้วิทยุกระจายเสียงเพื่อปลูกฝังโภชนศึกษาต้องมีรูปแบบของรายการสอดคล้องกับนิสัยการใช้สื่อหรือความนิยมของสตรีกลุ่มเป้าหมาย เช่น เพลงลูกทุ่ง ละครวิทยุ และ การใช้สื่อทุกประเภทเพื่อการปลูกฝังโภชนศึกษาแก่สตรีชนบทควรคำนึงถึงความบ่อยครั้งของการเปิดรับสื่อแต่ละประเภทได้อย่างสม่ำเสมอ”

ในขณะที่สปอวิทยุที่แต่ละจังหวัดได้รับจากส่วนกลางจำนวน 1 ชุดควรนำไปใช้เผยแพร่ทางดำเนินอื่นๆ เช่น เปิดเผยแพร่ที่สำนักงานประกันสังคม เปิดในงานนิทรรศการ หรือ ระหว่างการประชุม/อบรม/สัมมนา ตลอดจนใช้เผยแพร่ในการเข้าเยี่ยมสถานประกอบการหรือชุมชนต่างๆ

จากเหตุผลต่างๆ ที่กล่าวมา ทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 72.06 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่า ควรนำสปอวิทยุไปใช้เผยแพร่ข่าวสารในจังหวัดของตนสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ สปอวิทยุของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพดีได้แก่ มีเนื้อหาตรงประเด็น ไม่วกวน ทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจสิทธิประโยชน์หรือเนื้อหาได้ง่าย และมีรายละเอียดค่อนข้างครบถ้วนในเรื่องที่ผู้ประกันตนควรทราบในแต่ละตอน รวมทั้งแพร่หลายได้กว้างไกลและผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีเครื่องรับวิทยุและชอบรับฟังรายการวิทยุอยู่แล้ว
2. ด้านงบประมาณ เนื่องจากแต่ละจังหวัดไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณการผลิตสื่อหรือจัดทำรายการโดยตรง หากจัดทำสปอ-รายการวิทยุขึ้นใช้เองต้องอาศัยต้นทุนสูงมาก จึงเห็นสมควรใช้สปอวิทยุที่ได้รับมาจะเกิดประโยชน์คุ้มค่ามากกว่า
3. ด้านวิธีการนำไปใช้ ใช้ได้สะดวก ไม่ลำบาก
4. ด้านปัญหาอุปสรรค มีเพียงเล็กน้อยที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ปริมาณสปอวิทยุที่ได้รับน้อยเกินไปและเป็นภาษากลางซึ่งผู้ประกันตน โดยเฉพาะลูกจ้างในโรงงานที่มีการศึกษาต่ำ หรือไม่มีการศึกษาจะอ่านภาษาไทยไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบกับพบว่าเวลาที่ใช้ออกอากาศยังไม่เหมาะสม ดังนั้นควรมีการจัดทำสปอวิทยุที่เป็นภาษาท้องถิ่นสำหรับใช้งานและกำหนดเผยแพร่ออกอากาศโดยคำนึงถึงโอกาสที่ผู้ประกันตนจะได้รับฟังด้วย

#### 4. เทปโทรทัศน์

##### - ประสิทธิภาพ

จากการประเมินประสิทธิภาพของเทปโทรทัศน์พบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตราร้อยละ 47.79 ขึ้นไปเห็นว่าเทปโทรทัศน์โดยรวมมีประสิทธิภาพดี เนื่องจากเทปโทรทัศน์ของ สปส. ในแต่ละตอนมีรายละเอียดของเนื้อหาที่ผู้ประกันตนควรทราบเหมาะสมตรงประเด็น ไม่วกวนในการสร้างความเข้าใจ รวมทั้งมีการใช้ผู้แสดงนำได้เหมาะสมกับเหตุการณ์ในแต่ละตอน

อย่างไรก็ดีทางจังหวัดไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณให้จัดทำหรือเผยแพร่เทปโทรทัศน์โดยตรง ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากทางส่วนกลางตระหนักดีว่า ในแต่ละจังหวัดมีสถานีโทรทัศน์ตั้งอยู่น้อยมาก และในการจัดทำเทปโทรทัศน์นั้นจะต้องใช้งบประมาณการจัดทำสูง โดยอาศัยเทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิต รวมทั้งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในการเขียนบท ตัดต่อ คัดเลือกผู้แสดงให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ ซึ่งในกระบวนการผลิตเหล่านี้ทางส่วนกลางจะมีความพร้อมในการจัดทำมากกว่า จึงได้ดำเนินการเองแล้วจัดส่งมายังทางจังหวัดให้นำไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ ตามสมควร

##### - การใช้สื่อเทปโทรทัศน์

เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ นำเทปโทรทัศน์ไปเผยแพร่ข่าวสาร โดยการเปิดระหว่างการจัดประชุม/อบรม/สัมมนาผู้ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด เพราะเห็นว่าเทปโทรทัศน์จะใช้เป็นสื่อเสริมในการสร้างความเข้าใจที่ตีรวมกับการจัดกิจกรรมได้ อาทิการจัดนิทรรศการหรือการเข้าเยี่ยมสถานประกอบการ ยิ่งไปกว่านั้นหากบางจังหวัดเห็นว่าเทปโทรทัศน์มีจำนวนเพียงพอทางสำนักงานประกันสังคมจะให้สถานประกอบการขอขืมเทปไปจัดนิทรรศการของทางหน่วยงานได้ด้วย แต่ในปัจจุบันทางจังหวัดได้รับเทปโทรทัศน์เพียงจังหวัดละ 1 ชุด จึงไม่สามารถอนุเคราะห์สถานประกอบการให้นำเทปไปใช้

ในเรื่องจำนวนเทปโทรทัศน์พบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคประมาณร้อยละ 20.59 ขึ้นไปของแต่ละกลุ่มเห็นว่าได้รับน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถให้สถานประกอบการขืมได้ครบ ทั้งนี้ทางสำนักงานประกันสังคมอาจเกรงว่าเทปที่ให้ขืมไปจะชำรุดสูญหาย ไม่มีใช้ในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานในภายหน้า สปส.ส่วนใหญ่จึงจำเป็นต้องเก็บรักษาไว้ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของ สปส. เองเท่านั้น และไม่อาจให้ความร่วมมือกับทางสถานประกอบการได้ ส่วนเหตุผลที่ไม่สนับสนุนวิธีการใช้เทปโทรทัศน์ดังกล่าว ได้แก่การต้องจัดเตรียมอุปกรณ์สถานที่ทำให้ไม่สะดวกในการดำเนินการ

ถึงกระนั้นก็ตามเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคมที่ว่า “มุ่งสร้างศรัทธาในงานประกันสังคมให้ เกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย จนได้รับการยอมรับให้เป็นหลักประกันความมั่นคงของชีวิต.....” ดังนั้นทาง สำนักงานประกันสังคมได้นำเทปโทรทัศน์มาใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในการสานต่อวัตถุประสงค์แผนแม่บทการประชาสัมพันธ์ข้างต้น ทำให้เกิดความทรงจำติดตาได้นาน ประทับใจ ลึกซึ้ง ในขณะที่สื่ออื่นทำไม่ได้ ดังที่ภากรณ์ อัจฉริยะกุล (2527) กล่าวถึงคุณสมบัติที่สำคัญของภาพยนตร์-โทรทัศน์ไว้ว่า “เห็นจริงเห็นจัง ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ชักจูงให้คล้อยตามได้ง่ายกว่าสื่ออื่น เพราะให้ทั้งภาพและเสียงพร้อมกัน”

จากเหตุผลต่างๆที่กล่าวมาทำให้ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาคใน อัตราร้อยละ 76.48 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่า ควรนำเทปโทรทัศน์ไปใช้เผยแพร่ข่าวสารใน จังหวัดของตนสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ ได้แก่ เทปโทรทัศน์มีรายละเอียดของเนื้อหาที่ทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจสิทธิประโยชน์ได้ดี ตรงประเด็น ไม่วกวนในการสร้างความเข้าใจ รวมทั้งผู้แสดงมีความเหมาะสมกับเหตุการณ์ในแต่ละตอนนั้น
2. ด้านงบประมาณ เนื่องจากแต่ละจังหวัดไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณการผลิตสื่อโดยตรง หากจัดทำเทปโทรทัศน์ขึ้นใช้เองต้องอาศัยต้นทุนสูงมาก จึงเห็นสมควรใช้เทปโทรทัศน์ที่ได้รับจะเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. ด้านวิธีการนำไปใช้พบว่า สามารถนำไปใช้ได้หลายวิธีและกิจกรรมต่างๆ
4. อุปสรรคปัญหา ได้แก่ ปริมาณเทปโทรทัศน์ที่ได้รับน้อยเกินไปและเป็นภาษากลางซึ่งผู้ประกันตน โดยเฉพาะลูกจ้างในโรงงานที่มีการศึกษาดำหรือไม่มีการศึกษาจะอ่านภาษาไทยไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้นควรมีการจัดสรรงบประมาณจัดทำเทปโทรทัศน์ที่เป็นภาษาท้องถิ่นสำหรับใช้งานด้วย

## 5. ป้ายประกาศ

### - ประสิทธิภาพ

จากการประเมินประสิทธิภาพของป้ายประกาศพบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตราร้อยละ 63.24 ขึ้นไปเห็นว่าป้ายประกาศโดยรวมมีประสิทธิภาพดี โดยป้ายประกาศให้รายละเอียดในเรื่องที่ผู้ประกันตนควรทราบก่อนข้างครบถ้วน เนื้อหาในข้อความไม่วกวน สร้างความเข้าใจได้ง่าย ภาษาหรือข้อความป้ายค่อนข้างดี และข้อความกับขนาดของป้ายประกาศก็เหมาะสมกันดี

อย่างไรก็ตามมีเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคอีกประมาณร้อยละ 20 ที่ยังเห็นว่าป้ายประกาศที่จัดทำขึ้นมีประสิทธิภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดของป้ายประกาศและปัจจัยอื่นๆ ได้แก่

ความชำนาญในการจัดทำ เจ้าหน้าที่ที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคจะเป็นผู้จัดทำป้ายฯ เอง ซึ่งอาจจะไม่มีความชำนาญในการจัดทำ เนื่องจากไม่ได้รับฝึกอบทางด้านการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์โดยตรง

สถานที่ ขนาดของป้ายประกาศจะขึ้นอยู่กับสถานที่ที่จะใช้ติดตั้งป้ายฯ เป็นสำคัญ ป้ายฯ ของ สปส.จะติดตั้งที่สำนักงานเป็นส่วนใหญ่ทำให้ป้ายฯ มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาค มีพื้นที่น้อย ทำให้ข้อความที่บรรจุต้องน้อยตามขนาดป้ายฯ ทำให้ไม่สามารถบรรยายละเอียดได้มาก จะใส่เฉพาะเรื่องที่สำคัญและที่ผู้ประกันตนควรทราบเท่านั้น

อย่างไรก็ตามป้ายประกาศเป็นสื่อที่จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ข่าวสารเล็กๆ น้อยๆ ตามที่สุพิน ปัญญาภัก (2531) ได้กล่าวไว้ว่า “สื่อประเภทป้ายประกาศหรือป้ายนิเทศ เป็นสื่อเพื่อบอกกล่าวชี้แจง นัดหมายหรือแจ้งเพื่อทราบเป็นวัตถุประสงค์หลัก”

จากข้อจำกัดต่างๆ ของตัวป้ายประกาศ รวมทั้งผู้จัดทำป้ายฯ ทำให้ผลการสำรวจพบว่า ป้ายประกาศสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพต่ำที่สุดในบรรดาสื่อทั้งหมดที่ทำการสำรวจ เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย

- การใช้สื่อป้ายประกาศ

เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิกานำป้ายประกาศไปเผยแพร่ข่าวสารโดยติดไว้ที่บริเวณสำนักงานประกันสังคมในแต่ละจังหวัดมากที่สุด รองลงมาใช้ป้ายติดประกาศระหว่างการจัดนิทรรศการต่างๆ

จะพบว่าวิธีการดังกล่าว เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตราร้อยละ 50 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่ามีความเหมาะสมดีแล้ว ในขณะที่ผู้ที่เห็นว่าวิธีการนำป้ายประกาศไปเผยแพร่ข่าวสารไม่เหมาะสมและไม่แน่ใจ มีประมาณร้อยละ 15 ขึ้นไปของแต่ละกลุ่ม

สำหรับเหตุผลที่สนับสนุนว่าวิธีการดังกล่าวเหมาะสม ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาติดต่อสำนักงานประกันสังคมเห็นได้ง่าย เนื่องจากติดตั้งในสถานที่เหมาะสม ส่วนเหตุผลที่ไม่สนับสนุนวิธีการดังกล่าวเป็นเรื่องของสถานที่ติดตั้งไม่อำนวย คือคับแคบเกินไป หาสถานที่ติดตั้งได้ลำบาก

ในเรื่องจำนวนป้ายประกาศที่จัดทำพบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาค ประมาณร้อยละ 36.76 ที่เห็นว่าจัดทำน้อยเกินไป ในขณะที่บางจังหวัดไม่มีการจัดทำเลย แต่บางจังหวัดก็มีการจัดทำเป็นประจำ

เมื่อมีสภาพปัญหาในเรื่องการหาสถานที่ติดตั้งลำบาก รวมทั้งขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการจัดทำป้ายๆ หากต้องจ้างวานให้จัดทำขึ้นก็จะต้องใช้งบประมาณในการจัดทำ ทำให้ทางสำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาคจัดทำป้ายประกาศใช้น้อยมาก

อย่างไรก็ดีเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคยังมีความเห็นว่าควรนำป้ายประกาศไปใช้เผยแพร่ข่าวสารร่วมกับสื่ออื่น ในอัตราร้อยละ 77.94 ขึ้นไปของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่ม โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ ป้ายประกาศของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพดี ได้แก่ มีขนาดใหญ่ สะดุดตา เห็นได้ง่าย มีรายละเอียดในเรื่องที่ผู้ประกันตนควรทราบครบถ้วน เนื้อหาในป้ายสร้างความเข้าใจได้ง่าย
2. ด้านงบประมาณ ใช้งบประมาณในการจัดทำน้อย ให้ผลคุ้มค่า สามารถจัดทำเป็นภาษาท้องถิ่นได้
3. ด้านวิธีการนำไปใช้ มีข้อจำกัดในเรื่องการจัดหาสถานที่ติดตั้งลำบาก แต่สามารถติดตั้งได้ที่สำนักงานประกันสังคมเอง และหน่วยงานราชการบางแห่ง
4. ด้านปัญหาอุปสรรค มีเพียงเล็กน้อยที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ สถานที่ติดตั้งไม่เอื้ออำนวย และบุคลากรที่จัดทำสื่อขาดความชำนาญ

6. การเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆ
  - ประสิทธิภาพ

จากการประเมินประสิทธิภาพของการเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆพบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ในอัตราร้อยละ 62.13 ขึ้นไปเห็นว่าการเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆโดยรวมมีประสิทธิภาพดี หรือทำได้ดี เนื่องจาก การเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆของ สปส. มีการจัดนิทรรศการได้ดี มีความพร้อมทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ต่างๆตลอดจนข้อมูลในการจัดนิทรรศการแต่ละครั้ง มีการใช้สื่อหลายชนิดและมีการนำเสนอด้วยวิธีการต่างๆเพื่อดึงดูดความสนใจ

อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคอีกประมาณร้อยละ 25 ที่ยังเห็นว่าในการจัดนิทรรศการ ยังจัดมุมของเนื้อหาต่างๆไม่เป็นสัดส่วนต่อเนื่องเพื่อให้ง่ายในการเข้าชมเท่าที่ควร

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากการเข้าร่วมจัดทำนิทรรศการของสปส. จะดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆในการจัดงานแต่ละครั้ง ทำให้สถานที่จัดงานของสปส. ย่อมต้องมีขนาดจำกัดเนื่องจากมีหลายหน่วยงาน บอร์ดต่างๆตลอดจนพื้นที่ทำกิจกรรมของสปส.จึงเป็นสัดส่วนได้ยาก โดยเฉพาะถ้าจะบรรจุเนื้อหาหลายๆในสถานที่คับแคบ อาจกล่าวได้ว่าในการจัดทำนิทรรศการเรื่องขนาดพื้นที่และสถานที่จัดงานเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าขนาดพื้นที่จัดงานคับแคบ เกินไปจะทำให้การจัดมุมของเนื้อหาไม่เป็นสัดส่วนเท่าที่ควรดังที่ สมพงษ์ แดงตาด (2531) กล่าวไว้ว่า “การจัดทำนิทรรศการจะมีจุดอ่อนกว่าสื่ออื่นๆที่ตรงสถานที่ เพราะการจัดทำนิทรรศการแต่ละครั้งจำเป็นต้องมีเนื้อที่สำหรับจัดและสถานที่บริเวณใกล้เคียง หากสถานที่ไม่เอื้อต่อการจัดและเข้าชมแล้ว แม้ว่าจะมีการใช้สื่อหรือวิธีนำเสนอดีเพียงใดก็จะได้ผลไม่เต็มที่”

สรุปแล้ว การจัดนิทรรศการควรจะต้องพิจารณาเนื้อหาและการใช้สื่อต่างๆ และรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้อย่างดี เพื่อบรรลุเป้าหมายของงานเฉพาะกิจที่วางไว้ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงการเตรียมงาน งบประมาณ การขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์ การเก็บบรรจุหีบห่อ การขนส่ง ระยะเวลาในการแสดงอีกด้วย

- การดำเนินการเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆ

เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ดำเนินการเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆในวันแรงงานแห่งชาติมากที่สุด รองลงมาจะเข้าร่วมกิจกรรมในงานประจำปีของจังหวัด

จะพบว่าวิธีการดังกล่าว เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตรา ร้อยละ 60.29 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่ามีความเหมาะสมดีแล้ว ในขณะที่ผู้ไม่เห็นด้วยมีเพียงร้อยละ 5 ขึ้นไปของแต่ละกลุ่ม

สำหรับเหตุผลที่สนับสนุนว่าวิธีการดังกล่าวเหมาะสม ได้แก่ จะมีผู้เข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก ส่วนเหตุผลที่ไม่สนับสนุนวิธีการดังกล่าวคือกิจกรรมของสปส.ไม่ดึงดูดความสนใจของผู้มาเที่ยวงาน

ในเรื่องความบ่อยครั้งของการเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆพบว่าเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคเห็นว่าไม่เหมาะสมหรือจัดน้อยเกินไปมีเพียงประมาณร้อยละ 5 ซึ่งน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ โดยมีเหตุผลว่าจะดำเนินการทุกครั้งที่ทางจังหวัดเชิญชวน

การที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนครั้งในการจัดนิทรรศการมีความเหมาะสมแล้วเนื่องจากการจัดนิทรรศการแต่ละครั้งจะต้องใช้งบประมาณมาก

ประกอบกับต้องทุ่มเทแรงกายและความคิดต่างๆเต็มที่ เมื่อจัดออกมาแล้วผู้ประกันตนไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควรเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคจึงรู้สึกไม่คุ้มค่า

อย่างไรก็ตามสำนักงานประกันสังคมจังหวัดส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆทุกครั้งที่ทางจังหวัดเชิญชวน เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งประกอบกับส่วนกลางกำหนดนโยบายไว้ในแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 1 ซึ่งสมพงษ์ แสงแดด (2531) ได้กล่าวถึงการจัดนิทรรศการไว้ว่า “การจัดนิทรรศการเป็นสื่อที่น่าจะมีการลงทุนจัดขึ้นอย่างยิ่ง แม้บางครั้งผู้จัดอาจจะรู้สึกว่าผู้ให้ความสนใจไม่มากเท่าที่ควร แต่นั่นอาจเป็นเพราะขาดการกระตุ้น ดึงดูดความสนใจที่ดี หากได้มีการร่วมมือกันอย่างจริงจังแล้ว การใช้นิทรรศการเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดี”

จากเหตุผลต่างๆที่กล่าวมาทำให้ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาคประมาณร้อยละ 50 ขึ้นไปของทุกกลุ่มยังเห็นว่า ควรให้มีการจัดนิทรรศการในจังหวัดของตนสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ การจัดนิทรรศการของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพดีหรือทำได้ดี ได้แก่ มีความพร้อมทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ต่างๆ ข้อมูลข่าวสารในการจัดนิทรรศการแต่ละครั้งใช้สื่อประสมหลายชนิด รวมทั้งนำเสนอสาระด้วยวิธีการต่างๆ
2. ด้านงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณให้จัดนิทรรศการ
3. ด้านวิธีการดำเนินการ โอกาสในการจัดนิทรรศการมีน้อย
4. ด้านปัญหาอุปสรรค บางจังหวัดบุคลากร อุปกรณ์ต่างๆ มีไม่เพียงพอและการจัดนิทรรศการแต่ละครั้งผู้ประกันตนให้ความสนใจน้อย

#### 7. การเข้าเยี่ยมสถานประกอบการ

##### - ประสิทธิภาพ

จากการประเมินประสิทธิภาพของการเข้าเยี่ยมสถานประกอบการพบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาค ในอัตราร้อยละ 45.96 ขึ้นไปเห็นว่า การเข้าเยี่ยมสถานประกอบการโดยรวมมีประสิทธิภาพดี หรือทำได้ดี เนื่องจากผู้ประกันตนได้รับทราบข้อมูลเรื่องการประกันสังคม และรับการตรวจรักษาพยาบาล โดยมีการดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำแต่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคอีกประมาณร้อยละ 30 เห็นว่าการเข้าเยี่ยมและให้การรักษาพยาบาลเฉพาะสถานประกอบการขนาดใหญ่ประเภทเดียวยังไม่เหมาะสม ควรดำเนินการในสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กด้วย

การเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการฯ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีความเหมาะสมกับงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม เนื่องจากการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการฯ จะเป็นการดำเนินการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ซึ่งบางครั้งไม่มีโอกาสรับข่าวสารประกันสังคมจากสื่ออื่น เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการฯ สามารถนำไปสเตอร์ไปติดประกาศหรือนำแผ่นพับไปแจกในขณะให้บริการการตรวจรักษาพยาบาล หรือแม้จะไม่มีบริการรักษาพยาบาลก็สามารถทำได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสในการรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ ที่นำไปใช้ประกอบการจัดกิจกรรมนั้นด้วย

- การดำเนินการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ

เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคดำเนินการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการร่วมกับให้บริการรักษาพยาบาล โดยขอความร่วมมือจากสถานพยาบาลในสังกัด มากกว่าการเข้าเยี่ยมชมเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารแต่เพียงวัตถุประสงค์เดียว

จะพบว่าวิธีการดังกล่าว เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคประมาณร้อยละ 73.52 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่ามีเหมาะสมดีแล้ว

สำหรับเหตุผลที่สนับสนุนว่าวิธีการดังกล่าวเหมาะสม ได้แก่ จะมีผู้ประกันตนสนใจมารับฟังและรับบริการตรวจรักษาพยาบาล ส่วนเหตุผลที่ไม่สนับสนุนวิธีการดังกล่าวก็ย่นบุคลากรที่ไปเผยแพร่ข่าวสาร ไม่มีความรู้เรื่องประกันสังคมดีพอ และเห็นว่าเป็นการรบกวนเวลาปฏิบัติงานของแพทย์

การที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคเข้าเยี่ยมชมฯ โดยกระทำร่วมกับการรักษาพยาบาลมากกว่าการเผยแพร่ข่าวสารเพียงอย่างเดียว เนื่องจากผู้ประกันตนจะมองเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันสังคมเป็นรูปธรรมเด่นชัดประกอบกับหากการเข้าเยี่ยมชมฯ เป็นไปเพื่อเผยแพร่ข่าวสารประกันสังคมอย่างเดียวยังจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถสูง และอุปกรณ์การทำกิจกรรมต่างๆ ค่อนข้างมาก จึงจะทำให้ผู้ประกันตนเกิดความสนใจได้ ซึ่งจะทำให้ยากลำบากกว่าการให้ความรู้เรื่องการประกันสังคมร่วมกับการให้บริการรักษาพยาบาล

แม้ว่าการให้ความรู้เรื่องการประกันสังคมร่วมกับการรักษาพยาบาลจะเป็นสิ่งที่ดี แต่บุคลากรทางการแพทย์อาจจะมองว่าเป็นการรบกวนการทำงานซึ่งเจ้าหน้าที่ประกันสังคมจำเป็นต้องชี้แจงให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินการเข้าเยี่ยมชมฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน โดยจุมพล รอดคำดี ได้กล่าวว่า “การจัดหน่วยเคลื่อนที่อาจจะมียกจำกัดในด้านเนื้อหาข่าวสารที่ลึกซึ้งหรือการให้บริการที่ไปพร้อมกับหน่วยเคลื่อนที่ก็จะทำได้ในขอบเขตที่จำกัด นอกจากนี้สื่อ



บุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดสารจะต้องมีความรู้และเข้าใจเนื้อหาที่ถ่ายทอดอย่างแท้จริง มิฉะนั้นจะนำความเสียหายมายังหน่วยงานของตนเองได้และอาจเป็นการสร้างความเข้าใจผิดให้แก่ผู้รับสารได้”

ในเรื่องความบ่อยครั้งของการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ พบว่าเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคเห็นว่าไม่เหมาะสมหรือจัดดำเนินการน้อยเกินไป ในอัตราร้อยละ 19.12 ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่คือเรื่องจำนวนรถไม่เพียงพอ ทำให้ดำเนินการเข้าเยี่ยมชมฯ ได้น้อยครั้ง

ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมจังหวัดควรมีกำหนดการในการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการฯ ไว้ล่วงหน้า เพื่อการจัดเตรียมบุคลากร,ยานพาหนะ ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่จะนำไปประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนในสถานประกอบการได้รับทราบ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ประกันสังคมจังหวัดต้องขอมเสียดเวลาพักผ่อน เพื่อเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการในระหว่างที่กลุ่มเป้าหมายสะดวก เช่น ในระหว่างเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน ซึ่งเป็นเวลาที่ลูกจ้างพักผ่อน และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือใช้บริการได้ ซึ่งรูปแบบการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวนี้จะเหมาะสมแก่การเผยแพร่ข่าวสารไปยังลูกจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีกว่าการขอความร่วมมือจากนายจ้างเพื่อใช้เวลาปฏิบัติงานของลูกจ้างมารับฟังข่าวสารหรือใช้บริการรักษาพยาบาล

จากเหตุผลต่างๆที่กล่าวมาทำให้ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาคใน ส่วนมากเห็นว่า ควรให้มีการดำเนินการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ ในจังหวัดของตนสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ การเข้าเยี่ยมชมฯ ของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพดีหรือทำได้ดี ได้แก่ ผู้ประกันตนได้รับความรู้เรื่องการประกันสังคมและรับการบริการรักษาพยาบาลในเวลาเดียวกัน

2. ด้านงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณให้จัดดำเนินการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการในเรื่องการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ตามที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้จัดให้

3. ด้านวิธีการดำเนินการ โดยการนำรถหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ไปให้บริการในสถานประกอบการขนาดใหญ่

4. ด้านปัญหาอุปสรรค จำนวนรถ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ และบุคลากรทางการแพทย์ อุปกรณ์ต่างๆ มีไม่เพียงพอ

8. การประชุม/อบรม/สัมมนาผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ประสิทธิภาพ

จากการประเมินประสิทธิภาพของการประชุม/อบรม/สัมมนาผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่า เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคในอัตราร้อยละ 59.56 ขึ้นไปเห็นว่าการประชุมฯ โดยรวมมีประสิทธิภาพดี หรือทำได้ดี เนื่องจากได้มีการใช้บุคลากรที่มีความรู้ด้านประกันสังคม อุปกรณ์ทันสมัย

สถานที่เหมาะสมรวมทั้งมีการดำเนินการเป็นประจำในระยะเวลาที่เหมาะสม มีการนำเหตุการณ์ปัจจุบันมาใช้เป็นหัวข้อการประชุมฯ ได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตามระยะเวลาในการจัดแต่ละครั้งอาจยังไม่ดีเท่าที่ควร ตามที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคอีกประมาณร้อยละ 25 ได้แสดงความคิดเห็นไว้

การประชุมฯ มีความเหมาะสมกับการเผยแพร่ข่าวสารประกันสังคมเป็นอย่างดี เนื่องจากการประกันสังคมเป็นเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายที่มีรายละเอียดซับซ้อนมากจึงจำเป็นต้องมีการชี้แจงอย่างละเอียดและเป็นขั้นตอน เมื่อผู้เข้าร่วมการประชุมฯ มีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในเรื่องการประกันสังคม สามารถสอบถามในที่ประชุมฯ ได้ทันทีจะทำให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามการประชุมฯ ที่ สปส. ดำเนินการอยู่ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคเห็นว่าระยะเวลาในการประชุมฯ ยังไม่ดีเท่าที่ควร

การประชุมฯ ที่ สปส. ดำเนินการอยู่ควรจะใช้เวลาไม่ให้มากเกินไป โดยกำหนดเรื่องหัวข้อที่จะประชุมฯ ให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมฯ สามารถฟังและจดจำเข้าใจได้ และไม่เบื่อหน่ายจากการใช้ระยะเวลาการประชุมฯ นานเกินไป อย่างไรก็ตามก็ควรมีการดำเนินการประชุมฯ อย่างสม่ำเสมอจะมีประสิทธิภาพดีกว่า ซึ่งนภกรรณ์ อัจฉริยะกุล (2527) ได้กล่าวไว้ว่า “ การทำซ้ำบ่อยๆ ติดต่อกันไปจะช่วยให้เกิดความน่าสนใจยิ่งขึ้น คงทนถาวรยิ่งขึ้น แม่นยำ แต่มีข้อควรระวังอยู่ว่า ถ้าซ้ำบ่อยๆ และกระทำต่อเนื่องกันนานอาจถึงจุดอิ่มตัว ผลจะลดลงทันที เพราะผู้รับจะเริ่มเบื่อหน่ายหรือชินชา ”

- การดำเนินการประชุม/อบรม/สัมมนาผู้ที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ดำเนินการประชุมฯ โดยจัดเป็นกลุ่มย่อยประมาณ 20-25 คน

จะพบว่าวิธีการดังกล่าว เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคประมาณร้อยละ 75 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่ามีเหมาะสมดีแล้ว ในขณะที่ผู้ที่เห็นว่าวิธีดำเนินการประชุมฯ ไม่เหมาะสมมีประมาณร้อยละ 5

สำหรับเหตุผลที่สนับสนุนว่าวิธีการดังกล่าวเหมาะสม ได้แก่ เป็นการเผยแพร่งานประกันสังคมกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงและสะดวกในการชี้แจงรวมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสถานประกอบการกับสำนักงานประกันสังคม ส่วนเหตุผลที่ไม่สนับสนุนวิธีการดังกล่าวคือ ส่วนใหญ่นักลคที่มาร่วมประชุมฯ มีก็จะเป็นคนเดิมๆ ที่เคยมาร่วมประชุมหลายครั้งแล้ว

ในเรื่องความบ่อยครั้งของการจัดประชุมฯ พบว่าเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคเห็นว่าไม่เหมาะสมหรือจัดน้อยเกินไปมีเพียงประมาณร้อยละ 10 ของทุกกลุ่ม โดยมีเหตุผลว่าการจัดประชุมฯ แต่ครั้งใช้งบประมาณมาก และผู้เข้าร่วมประชุมฯ ส่วนใหญ่จะเป็นคนเดิมๆ

การจัดประชุมฯ สถานประกอบการนั้นส่วนใหญ่ตัวแทนของสถานประกอบการ มักจะเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งในจังหวัดที่มีสถานประกอบการขนาดใหญ่ตั้งอยู่จำนวนมาก ผู้เข้าร่วมประชุมฯ แต่ละครั้งอาจจะมีคนไม่ซ้ำ เปลี่ยนไปบ้าง ในขณะที่จังหวัดเล็กๆ จะมีสถานประกอบการน้อย ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมฯ ส่วนใหญ่จะเป็นคนเดิมๆ ดังนั้นการกำหนดจำนวนครั้งของการจัดประชุมฯ จะต้องพิจารณาเนื้อหาการประชุมฯ ที่จัดในแต่ละครั้งว่ามีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหรือเพิ่มเติมเนื้อหาใหม่ และพิจารณาว่าจำนวนสถานประกอบการมีมากน้อยเพียงใด เป็นส่วนประกอบในการวางแผนว่าจะใช้วิธีการประชุม/อบรม/สัมมนาอย่างไร โดยสุพิณ ปัญญาภัก (2531) ได้กล่าวไว้ว่า “การประชุม ถ้าเป็นกลุ่มขนาดใหญ่จะทำให้ขาดประสิทธิภาพ เพราะความสนใจจะลดน้อยลง จึงควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มีความเหมาะสม เช่นไม่ควรเกิน 20-25 คน ยิ่งได้ขนาดเล็กเท่าใดจะเป็นประโยชน์ต่อการประชุมมากเท่านั้น รวมทั้งองค์การจะต้องมีความอดทนและพอใจที่จะจัดประชุมหลายครั้งเพื่อสร้างบรรยากาศของความคุ้นเคย สนับสนุนและรู้จักผู้เข้าประชุมอย่างถ้วนหน้า ในขณะที่การสัมมนา ผู้ที่เข้าร่วมสัมมนาควรเป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์การจริงๆ และไม่ควรจัดบ่อยครั้งเพราะจะทำให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาเฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้นเท่าที่ควร”

จากเหตุผลต่างๆ ที่กล่าวมาทำให้ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาค ในอัตราร้อยละ 85.75 ขึ้นไปของทุกกลุ่มเห็นว่า ควรให้มีการจัดประชุมฯ ในจังหวัดของตนสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ การจัดประชุมฯ ของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพดีหรือทำได้ดี ได้แก่ มีการใช้บุคลากรที่ดี อุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่เหมาะสม มีการนำเหตุการณ์ปัจจุบันมาเป็นหัวข้อในการประชุม
2. ด้านงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. ด้านวิธีการดำเนินการ โอกาสในการจัดประชุมบ่อยครั้งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามสถานการณ์
4. ด้านปัญหาอุปสรรค เนื้อหาการประชุมฯ จะเป็นเรื่องเดิมๆ รวมทั้งผู้เข้าร่วมประชุมก็เป็นเจ้าหน้าที่ชุดเดิมที่เคยเข้าร่วมการประชุมฯ มาแล้ว

ข้อเสนอแนะ

1. จากการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคพบว่าสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมอยู่ในเกณฑ์ ดี อย่างไรก็ตามเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของสื่อประกันสังคมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ควรทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกันตนซึ่งมี

ความแตกต่างกันในเรื่องของระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ และระยะเวลาในการทำงาน ฯลฯ เพื่อให้การใช้สื่อทำได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. จำนวนสื่อแต่ละชนิดที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้รับจะมีปริมาณน้อยกว่าความต้องการของแต่ละจังหวัดเป็นส่วนใหญ่ ทำให้แต่ละจังหวัดทำการเผยแพร่ข่าวสารได้จำกัด ดังนั้นสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางควรสอบถามหรือให้สำนักงานประกันสังคมแต่ละจังหวัดแจ้งจำนวนหรือปริมาณของสื่อแต่ละชนิดที่ต้องการโดยตรง ในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น สัปดาห์ละ 3-6 เดือนหรือทุกปี จะทำให้ปริมาณจำนวนสื่อมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

3. ควรจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งเพื่อให้สำนักงานประกันสังคมแต่ละจังหวัดจัดทำสื่อขึ้นใช้ในแต่ละจังหวัดเนื่องจากในแต่ละท้องถิ่นจะมีความแตกต่างและปัญหาทางด้านภาษา, วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี หรืออาจมีการให้แต่ละจังหวัดเสนอโครงการประชาสัมพันธ์ที่จะจัดทำให้ส่วนกลางพิจารณาอนุมัติ และให้ความส่งเสริมสนับสนุนด้านงบประมาณหรือบุคลากรมาร่วมการรณรงค์เป็นการเฉพาะกิจ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรศึกษาในด้านต่างๆ ที่น่าสนใจ ได้แก่

1. ศึกษาประสิทธิภาพของสื่อแต่ละชนิดโดยละเอียด ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมและผู้ประกันตนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2. ศึกษาการใช้สื่อแต่ละชนิดในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคโดยละเอียด

3. ศึกษาการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์การประกันสังคมของผู้ประกันตน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย