

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อจะได้มีความรู้ความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสาร โดยปกติในกระบวนการสื่อสารจะมีองค์ประกอบอย่างน้อย 6 ประการด้วยกันคือ แหล่งสาร สาร ช่องสาร ผู้รับสาร ผลที่เกิดจากการสื่อสาร และปฏิกริยาตอบสนอง

แหล่งสารคือบุคคลหรือสถาบันที่เป็นแหล่งกำเนิดของสาร ส่วนช่องสารคือวิธีการหรือเครื่องมือที่สารไหลจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร ช่องสารเปรียบเสมือนเรือลำเดียวที่ขนถ่ายสินค้า (สาร) จากเรือใหญ่ไปขึ้นฝั่ง

Schramm ซึ่งให้เห็นว่ามีการกิจบางอย่างที่ช่องสารชนิดหนึ่งทำได้ดีกว่าช่องสารอีกชนิดหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ถ้ามีการใช้ช่องสารทุกประเภทพร้อมกันก็จะให้ประโยชน์มากที่สุด (Wilbur Schramm, Mass Media and National Development)

นักวิจัยแบ่งช่องสารหรือสื่อออกเป็นประเภทใหญ่ๆ สองประเภท ประเภทแรกคือช่องสารที่เป็นสื่อมวลชนและช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคล ส่วนอีกประเภทคือช่องสารที่มาจากแหล่งภายนอกและช่องสารที่มาจากแหล่งภายในของระบบสังคม

ผลของการวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า ช่องสารเหล่านี้มีบทบาทไม่เหมือนกันในการให้ความรู้ หรือการจูงใจในบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติเกี่ยวกับนวัตกรรม มีบทบาทไม่เหมือนกันสำหรับผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่าและผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า และจะเห็นว่าบทบาทของสื่อมวลชนและสื่อระหว่างบุคคลในการเผยแพร่ นวัตกรรมในประเทศด้อยพัฒนา แตกต่างจากบทบาทของสื่อมวลชนและสื่อระหว่างบุคคลในการเผยแพร่ นวัตกรรมในประเทศที่พัฒนาแล้ว

ช่องสารที่มาจากแหล่งภายนอกและช่องสารที่มาจากแหล่งภายในของระบบสังคม อาจเป็นช่องสารที่เป็นสื่อมวลชนหรือช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลก็ได้

ช่องสารที่เป็นสื่อมวลชน คือช่องสารที่สามารถทำให้แหล่งสารที่ประกอบด้วยบุคคลคนหนึ่งหรือบุคคลไม่กี่คนสามารถส่งสารไปยังผู้รับเป้าหมายจำนวนมากๆ ได้ เช่น วิทยุ

โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ เป็นต้น ช่องสารที่เป็นสื่อมวลชนมีลักษณะเป็นตัวกลางหรือตัวเชื่อมระหว่างแหล่งสารและกลุ่มประชากรเป้าหมาย สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว สามารถให้ความรู้และข่าวสารได้ดี และสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่พึงปรารถนาคืบ

สำหรับช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคล คือช่องสารที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคนขึ้นไป ช่องสารแบบนี้มีประสิทธิภาพมากกว่าช่องสารที่เป็นสื่อมวลชนในการจูงใจผู้รับสารที่มีความเฉยเมย หรือมีปฏิกิริยาต่อต้านสารของผู้ส่งสาร ช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลสามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบบุคคลวิधि ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจสารก็สามารถไต่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากแหล่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นเดียวกัน และการที่ช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลมีระดับของปฏิกิริยาตอบสนอง (feedback) สูง ทำให้สามารถลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับ เลือกแปลหรือตีความ และเลือกจำสารได้

นอกจากนี้สื่อระหว่างบุคคลสามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่พึงปรารถนาคืบได้ ดังนั้นเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วางแผนการสื่อสารจะต้องเลือกช่องสารโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (เพื่อให้ความรู้หรือเพื่อจูงใจ) เนื้อหาของสาร และธรรมชาติของผู้รับสารด้วย

ช่องสารหรือสื่อในความหมายทางการประชาสัมพันธ์ หมายถึงช่องทางการสื่อสารที่จะนำข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย สื่อแต่ละชนิดที่ใช้ช่องสารนั้นต้องมีการเข้ารหัสแปลความหมายและสามารถถอดรหัสได้ คุณสมบัติระหว่างคนส่งสารกับคนรับสารต้องสอดคล้องสื่อสารตีความหมายในระบบสัญญาณหรือรหัสนั้นได้ โดยเปรียบเทียบสื่ออันหนึ่งว่าเหมือนคนตาบอดคลำช้าง ซึ่งหากให้คนตาบอด 6 คน คลำช้าง 6 ตัวตามอวัยวะต่างกัน ก็จะได้ความแตกต่างกัน 6 อย่าง จะเห็นได้ว่าเพียงสื่อที่ใช้มีอคลมาเป็นตัวกลางในการสื่อความหมาย ยังสามารถตีความได้มากมาย ดังนั้นการสื่อสารด้านสายตา หูฟัง ยังเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนมากขึ้น

การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หรือประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างสรรค์ความเข้าใจอันดีและความสำเร็จของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายต้องอาศัยการสื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมไปยังกลุ่มคนที่มีความหลากหลาย จึงจำเป็นที่จะต้องพิจารณาว่าจะใช้สื่อใดให้เหมาะสมเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานของรัฐบาล ที่จะต้องมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อประสานความเข้าใจ ให้ความรู้ด้านกฎหมายประกันสังคมไปยังประชาชนที่เกี่ยวข้อง

ข้อทั่วประเทศ การประกันสังคมเป็นนโยบายสาธารณะคือกิจกรรมใดๆ ที่รัฐบาลเลือกกระทำหรือเลือกไม่กระทำที่สำคัญเรื่องหนึ่งซึ่งรัฐบาลกำหนดขึ้น ในฐานะที่เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในการดำรงชีวิตของประชาชน ถึงกระนั้นก็ตามรัฐบาลในแต่ละประเทศได้ให้ความสำคัญแก่กฎหมายนี้แตกต่างกัน เห็นได้จากการที่แต่ละประเทศริเริ่มให้มีโครงการประกันสังคมในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน รวมทั้งประเภทของหลักประกันหรือความคุ้มครองที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิงตามสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

การประกันสังคมในประเทศไทย ได้เริ่มมีการหยิบยกเป็นประเด็นทางนโยบายภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองใน พ.ศ. 2475 โดยหลวงประดิษฐมนูธรรมหรือนายปรีดี พนมยงค์ ได้เสนอเค้าโครงการเศรษฐกิจต่อรัฐบาล เพื่อปรับปรุงแก้ไขภาวะเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีหลักการให้รัฐบาลมีบทบาทในกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสร้างหลักประกันชีวิตแก่ประชาชนในยามเจ็บป่วย ชราภาพและถึงแก่กรรม เมื่อนำเข้าสู่การพิจารณาในคณะรัฐมนตรีปรากฏว่า ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นโครงการที่มีลักษณะเป็นคอมมิวนิสต์ รัฐบาลจึงไม่อนุมัติ

ความคิดเรื่องการประกันสังคมไม่ได้รับการหยิบยกขึ้นมาพิจารณาอีก เป็นเวลานานกว่า 20 ปี จนถึงรัฐบาลของจอมพล ป. พิบูลสงคราม ในช่วงหลังที่ได้ตราพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 ออกมาใช้

เมื่อรัฐบาลจะตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นบังคับใช้ใน พ.ศ. 2499 ก็ต้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ มีปฏิกิริยาคัดค้านจากบริษัทประกันภัย องค์การรัฐสาหกิจ หนังสือพิมพ์และประชาชน ถึงขั้นมีการเดินขบวนเรียกร้องให้รัฐบาลระงับการใช้กฎหมายประกันสังคม เพราะประชาชนเกรงว่าจะเป็นการเสียภาษีแก่รัฐบาลในรูปแบบใหม่โดยไม่ได้รับผลประโยชน์ทดแทนอย่างแท้จริง เนื่องจากคณะรัฐบาลขณะนั้นไม่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ในที่สุดรัฐบาลจึงต้องระงับการบังคับใช้กฎหมายนี้ (สันโคช เต็มแสงเลิศ, 2530)

จะเห็นได้ว่าการประกันสังคมเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและสลับซับซ้อน ซึ่งมีผลกระทบอย่างกว้างขวางในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง จนทำให้รัฐบาลหลายสมัยในระยะเวลา 30 กว่าปีที่ผ่านมา ไม่สามารถตัดสินใจให้ชัดเจนลงไปได้ สาเหตุส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากรัฐบาลไม่มีเสถียรภาพและความมั่นคงเพียงพอที่จะพิจารณา นโยบายนี้ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งองค์กรและกลุ่มต่างๆ คือ คณะรัฐมนตรี หน่วยงานราชการและกลุ่มผลประโยชน์มองเห็นปัญหาที่เกี่ยวข้องในกฎหมายนี้แตกต่างกัน

สาเหตุส่วนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญไม่น้อย อาจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากรัฐบาลขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีเพื่อสร้างพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในคุณค่าของบริการประกันสังคม สิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับเป็นสวัสดิการในชีวิตและสุขภาพของตน โดยอาศัยกฎ

ของการเฉลี่ย (Law of average) หากมีภัยเกิดขึ้นความสูญเสียมีเท่าใดก็เฉลี่ยกันไป
ระหว่าง ผู้เสี่ยงภัย ในที่นี้หมายถึงความรับผิดชอบร่วมกันในการเฉลี่ยภาษีประกันสังคมที่ลูกจ้าง
(ในฐานะผู้ประกันตน) และนายจ้างจะต้องถูกหักไว้สมทบกับรัฐบาลในอัตราที่เท่ากันคือ ฝ่ายละ
1.5% ของรายได้ต่อเดือน (อัตราขั้นต่ำ 25 บาทแต่ไม่เกิน 225 บาท) รวมเป็น 4.5% โดย
นายจ้างเป็นผู้รวบรวมนำส่งแก่เจ้าหน้าที่ เงินส่วนนี้ทางรัฐบาลจะนำไปรวมเก็บไว้ในกองทุน
ประกันสังคมควบคู่ไปกับการจัดเก็บเงินสมทบอีกส่วนหนึ่งจากนายจ้างฝ่ายเดียว เพื่อนำไปรวม
ไว้ในกองทุนเงินทดแทนผู้ประกันตนที่ประสบความเดือดร้อนต่างๆตามที่ระบุไว้จะมีสิทธิได้รับ
ความอนุเคราะห์ในด้านบริการหรือการเงินจากกองทุน

รัฐบาลในสมัยต่อมาได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเผยแพร่ และการ
ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนกลุ่มต่างๆ ได้เข้าใจดีพอสมควรก่อน จนกระทั่งคณะรัฐบาลของ
พล.อ.ชาติชาย ชุณหะวัณ ได้ผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 บังคับใช้
ต่อมารัฐบาลของนายชวน หลีกภัย ได้มีการแก้ไขและออกกฎหมายใหม่คือ พระราชบัญญัติ
ประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2538 เป็นต้นมา
พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้กำหนดให้มีการจ่ายประโยชน์ทดแทน
ทั้งหมด 7 กรณีด้วยกัน ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน
กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณี
ว่างงาน

สำหรับกองทุนเงินทดแทนจัดตั้งขึ้นในปี 2517 ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่
103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 เป็นกองทุนที่ให้ความคุ้มครองดูแลลูกจ้างที่ประสบอันตราย หรือ
เจ็บป่วย ตลอดจนถึงแก่ความตายอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือโรคซึ่งเกิดจากการทำงานหรือ
โรคที่เกิดขึ้นตามลักษณะหรือสภาพของงาน โดยนายจ้างเป็นผู้ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนตามความ
เสี่ยงภัยของประเภทกิจการนั้นๆ เพื่อนำไปจ่ายเป็นเงินทดแทนให้ลูกจ้างที่ประสบอันตราย กอง
ทุนเงินทดแทนได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2517 เป็นต้นมา ปัจจุบันสถานประกอบ
การที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปจะต้องขึ้นทะเบียนกับกองทุนเงินทดแทนด้วย

กองทุนเงินทดแทน กฎหมายกำหนดอัตราเงินสมทบตามประเภทกิจการของนาย
จ้าง แต่ทั้งนี้ไม่เกินร้อยละ 5 ของค่าจ้างโดยให้เรียกเก็บจากนายจ้างฝ่ายเดียว ปัจจุบันอัตราสมทบ
อยู่ระหว่างร้อยละ 0.2-2.0 ขึ้นอยู่กับลักษณะความเสี่ยงภัยของแต่ละประเภทกิจการ กองทุนจะ
เรียกเก็บเงินสมทบช่วงแรกจากนายจ้าง 4 ปีติดต่อกัน เมื่อขึ้นปีที่ 5 เป็นต้นไปเรียกว่า “อัตราเงิน
สมทบตามค่าประสบการณ์” ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมนายจ้างให้มีความกระตือรือร้นใน
การป้องกันอุบัติเหตุหรือจัดให้มีมาตรการเพื่อความปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น

นอกจากนี้หากลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างต่ำกว่า คนเกิดการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานจะได้รับความคุ้มครองจากฝ่ายนอกกองทุนเงินทดแทน สำนักงานกองทุนเงินทดแทน โดยสำนักงานจะดำเนินการวินิจฉัยสั่งให้นายจ้างจ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้างด้วย

ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2537 แทนการใช้ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 นับเป็นพระราชบัญญัติฉบับแรกในนามกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

สำนักงานประกันสังคมเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ภารกิจหลักคือ การบริหารงานกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย ทุพพลภาพ เจ็บป่วยหรือเสียชีวิตอันเนื่องมาจากการทำงานให้แก่ นายจ้างตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายกองทุนเงินทดแทน
2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วยทุพพลภาพหรือเสียชีวิตอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงานรวมทั้งการคลอดบุตรสงเคราะห์บุตร ชราภาพและว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
3. เสนอแนะนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสม และ สอดคล้องกับสถานการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้างและประชาชนทั่วไป
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทนและ ประโยชน์ตามกฎหมายเงินทดแทน กฎหมายกองทุนเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทน กฎหมาย กองทุนเงินทดแทน และกฎหมายประกันสังคม
7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่พิการสามารถกลับเข้า ทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกัน สังคม
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนตาม

โครงการประกันสังคม

10. ปฏิบัติราชการอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของทางสำนักงาน

ในระยะเริ่มต้นขณะนี้สำนักงานประกันสังคมได้เริ่มดำเนินการจ่ายประโยชน์ทดแทนใน 4 กรณีแรกคือประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน คลอดบุตร ทูพพลภาพ และกรณีเสียชีวิต ส่วนในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพจะดำเนินการภายใน 6 ปี ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มโครงการได้ในปี 2541 และในกรณีว่างงานไม่มีการกำหนดระยะเวลา แต่ระบุไว้ว่าจะดำเนินการเมื่อใดให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยในช่วงแรกให้บังคับสำหรับกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปและ 10 คนขึ้นไปเมื่อครบ 3 ปี หลังจากนั้นจะเป็นการประกันแบบสมัครใจหรือประกันแบบอิสระสำหรับผู้ประกอบการอาชีพส่วนตัวเกษตรกรและผู้อื่นที่สนใจ

นับตั้งแต่เริ่มจัดเก็บเงินเข้ากองทุนประกันสังคมเป็นครั้งแรก เมื่อเดือนเมษายน 2534 ปรากฏว่าระยะแรกลูกจ้างใช้บริการรักษาพยาบาลโดยผ่านระบบประกันสังคมมีสัดส่วนที่ต่ำ โดยในปี 2534 มีเพียง 20% ของจำนวนลูกจ้างที่ประกันตน แต่ต่อมาเมื่อได้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น สัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลโดยผ่านระบบประกันสังคมได้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนถึงระดับ 78% เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2537 (การเงินธนาคาร, 2538) จะเห็นได้ว่าในระยะแรกเนื่องจากลูกจ้างยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของตนอย่างชัดเจนขาดข้อมูลในด้านสิทธิประโยชน์ของตน หรือไม่สนใจที่จะใช้บริการประกันสังคมที่มีให้ เนื่องจากมองมาตรฐานการรักษาพยาบาลตามระบบประกันสังคมมีลักษณะเป็นการรักษาพยาบาลในมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น ทำให้จำนวนเงินกองทุนประกันสังคมมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2538 มีจำนวนทั้งสิ้น 34,024,352,918.09 บาท (รายงานประจำปีสำนักงานประกันสังคม, 2538) อาจกล่าวได้ว่า สวัสดิการประกันสังคมไม่ได้รับความสนใจจากผู้ประกันตนเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างโอกาสที่จะขยายความคุ้มครองทางกฎหมายประกันสังคมไปสู่ความคุ้มครองในกรณีอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาลในการบริหารประเทศ เช่น การประกันสังคมคุ้มครองกรณีว่างงานซึ่งเป็นภาระที่ลูกจ้างต้องจ่ายเบี้ยประกันเพิ่ม หรือโครงการแบบสมัครใจหรือสมัครใจสำหรับผู้ประกอบอาชีพส่วนตัว เกษตรกร และอื่นๆ จึงเป็นภารกิจสำคัญที่ทางสำนักงานประกันสังคมจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อสงสัย สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และทำให้เกิดการยอมรับ ต้องการมีส่วนร่วมสนับสนุนโครงการโดยสมัครใจ มากกว่าการถูกบังคับใช้ทางกฎหมาย

ปัจจุบันจากภาวะสังคมที่กำลังเจริญเติบโต ความเป็นสังคมเมืองจะเข้ามาสลาย ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวให้กลายเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ความก้าวหน้าทางการแพทย์ ทำให้อัตราผู้สูงอายุเติบโตอย่างรวดเร็ว ประมาณว่าประเทศไทยและประเทศในเอเชีย เช่น สิงคโปร์ และเกาหลีใต้จะมีตัวเลขประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปแบบก้าวกระโดด ภายในระยะช่วง สองทศวรรษข้างหน้าจากนี้ไป ทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องจัดให้มีระบบสวัสดิการหลังการเกษียณอายุ ขึ้นในไม่ช้า (คู่แข่งธุรกิจ, 2539)

จากแนวโน้มดังกล่าวรัฐได้เตรียมดำเนินงาน เพื่อขยายความคุ้มครองไปยังการ ประกันกรณีชราภาพและสงเคราะห์บุตรภายในปี 2541 และในอนาคตมีโครงการจะขยายความ คุ้มครองไปถึงการประกันการตกงานอีกด้วย ดังนั้น รัฐบาลจะเรียกเก็บภาษีประกันสังคมเพิ่มขึ้น ในอัตรา 3% ของเงินเดือนสำหรับการประกันชราภาพ และอัตรา 5% ของเงินเดือนสำหรับการ ประกันการตกงาน เมื่อรวมกับภาษีในอัตราปัจจุบันคือ 1.5% ของเงินเดือนจะเป็นอัตรากาฬที่สูง ถึง 9.5% ของเงินเดือน (การเงินธนาคาร, 2538)

อย่างไรก็ตาม งานประกันสังคมเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสวัสดิการทาง สังคมให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ดำรงชีพอยู่ในสังคมเดียวกัน เป็นการแบ่งทุกข์ เกลี้ยสุขร่วมกัน โดยมีรัฐเป็นแกนนำในการสร้างสรรค์ คุ้มครอง และจัดหาสิทธิประโยชน์ที่พึงมีในยามเจ็บป่วย พิกัดทุพพลภาพหรือการเสียชีวิต ซึ่งรัฐสามารถนำเงินเบี่ยประกันสังคมส่วนหนึ่งที่ได้รับการเฉลี่ย จากลูกจ้างผู้ประกันตนอื่นๆ ในแต่ละเดือนมาจ่ายชดเชยในการรักษาพยาบาลให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งมีความเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือ จัดเป็นการพึ่งพากันทางสังคมที่ต้องได้รับความร่วมมือ จากทุกคนที่เกี่ยวข้อง หากโครงการนี้ไม่ได้รับการสนับสนุนหรือให้ความร่วมมือจากประชาชน เช่น จำนวนผู้ไปใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลมีจำนวนน้อย ทำให้เงินกองทุนประกันสังคมที่ค้าง อยู่ในแต่ละปีจะมีจำนวนสูงมากขึ้นเรื่อยๆ โดยที่ประชาชนไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงตามที่ มีหน้าที่จ่ายเบี่ยประกันตลอดมา และมองไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องรับภาระการจ่ายเงินประกัน สังคมก็อาจจะเกิดการคัดค้านถึงขั้นต่อต้านยกเลิกกฎหมายนี้ขึ้นได้

สำนักงานประกันสังคมรับผิดชอบงานตามกฎหมายสำคัญสองฉบับคือ พระราช- บัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ซึ่งกฎหมาย ทั้งสองฉบับนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และเป็นกฎหมายที่มีรายละเอียดสลับซับซ้อน มักเกิดความเข้าใจผิดและเกิดความสับสนอยู่เสมอ นอกจากนี้กฎหมายทั้งสองฉบับยังเป็นกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ทั้งที่เป็นกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ทางราชการผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับประชาชนทั่วไป

งานประกันสังคมเพิ่งจะดำเนินการในประเทศไทยในระยะเวลาอันสั้น ดังนั้นยังมีนายจ้าง ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ยังไม่เข้าใจงานประกันสังคมทั้งในเรื่องกฎหมายขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน ตลอดจนการเข้ารับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม ซึ่งเป็นผลให้ผู้ประกันตนไม่ได้รับประโยชน์ครบถ้วนตามกฎหมาย จึงมีความจำเป็นที่สำนักงานประกันสังคมจะต้องเร่งรัดในด้านการประชาสัมพันธ์ให้นายจ้าง ลูกจ้าง เข้าใจงานประกันสังคมและมีทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันสังคม

ด้วยเหตุที่สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการ ดังนั้นการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์จึงต้องอยู่บนพื้นฐานของแผนหรือนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) นโยบายกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม วิสัยทัศน์ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม วิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคม ทิศทางการทำงานปี 2528 ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม รวมทั้งวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางการพัฒนาในแผนประกันสังคมฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2535-2539)

สาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมคือ

1. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม
2. จัดระบบสวัสดิการสังคมแก่ผู้ด้อยฐานะทางเศรษฐกิจ และผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในลักษณะต่างๆ เช่น การให้เงินอุดหนุนหรือทุนการศึกษา การให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ยากจน ผู้สูงอายุ และผู้พิการทุพพลภาพ โดย ปรับแนวคิด ในการจัดสวัสดิการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้สามารถพึ่งตนเองและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศต่อไป

สำหรับนโยบายและวิสัยทัศน์ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้กำหนดแนวทางดำเนินงานไว้ดังนี้ “..... 1. วางพื้นฐานกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมให้เป็นของประชาชน เพื่อประชาชน ด้วยการปรับปรุงโครงสร้าง กำหนดบทบาทและภารกิจ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติในการรับใช้ประชาชนและสร้างการมีส่วนร่วมขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรฝ่ายนายจ้าง องค์กรฝ่ายลูกจ้าง องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกระดับ ทั้งนี้ ใช้วิธีการมีส่วนร่วมในการรับฟังและระดมความคิดเห็น การปรึกษาหารือ เป็นหลักในการตัดสินใจ”

วิสัยทัศน์ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้กำหนดภารกิจแนวปฏิบัติในการจัดทำแผนปฏิบัติการไว้ดังนี้

- “.....(4). การวางพื้นฐานให้เป็นกระทรวง ของประชาชนเพื่อประชาชน”

ฉ. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชากรโลก

(ก)(ข) การพัฒนาประสิทธิภาพความร่วมมือระหว่างประเทศ ในด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การให้และรับความช่วยเหลือระหว่างประเทศ

ทิศทางการทำงานปี 2538 ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ว่า(9) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมผ่านสื่อมวลชน และจัดประชุมนายจ้าง-ลูกจ้าง เพื่อให้เข้าใจสิทธิหน้าที่ตามกฎหมาย และขั้นตอนในการรับบริการ

เพื่อพัฒนางานของสำนักงานประกันสังคมให้ไปสู่แนวทางและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สำนักงานประกันสังคมได้จัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์ขึ้นประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสวัสดิการสังคม,ผู้แทนฝ่ายรัฐบาล,ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง,สื่อมวลชนได้แก่ ผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์ช่อง 11 / หัวหน้าสถานีวิทยุ จส.94.5 Mhz / ผู้อำนวยการศูนย์ประชาสัมพันธ์ เขต 1-6 โดยให้มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำและส่งเสริมงานประชาสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

-การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมให้ครอบคลุมทั้งกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

-การสนับสนุนให้ความร่วมมือในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบทั้งทาง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ ฯลฯ

-การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้าง โรงพยาบาล ตามโครงการประกันสังคมและสาธารณสุขทั่วไป

-การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมด้านการวางแผน และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

และเพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ สำนักงานประกันสังคมจึงได้จัดตั้งศูนย์สารสนเทศขึ้นในสำนักงานประกันสังคม โดยเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของทางสำนักงาน มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประมวลและเคราะห์จัดทำข่าว รวมทั้งจัดทำสื่อเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

จากการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในช่วงปี 2535-2537 ปรากฏว่า ทางสำนักงานประกันสังคมได้จัดการประชุมคณะกรรมการฯ , ประชุมคณะทำงาน , มีการสัมมนาสื่อมวลชน /ประกันสังคมจังหวัด , การดูงานด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ทางด้านวิทยุศูนย์สารสนเทศได้ดำเนินการจัดดำเนินรายการวิทยุ “คุยเฟื่องเรื่องประกันสังคม” ทางสถานีวิทยุ FM 94.5 MHz , รายการวิทยุเพื่อนท่านกับประกันสังคม”

ทางสถานีวิทยุ FM 89.5 Mhz และ AM 738 KHz , รายการ “ชีวิตท่านกับประกันสังคม” โดยศูนย์สารนิเทศ , จัดทำสโปดออกเผยแพร่ทางสถานีวิทยุ

ทางด้านโทรทัศน์เป็นการจัดทำวิดีโอเพื่อเผยแพร่ทางโทรทัศน์ ได้แก่ วิดีโอชุด “เปิดสำนักงานประกันสังคมจังหวัด” “พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537” “ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลจุฬา” เป็นต้น

นอกจากนี้ยังได้จัดทำสิ่งพิมพ์หลายรายการ เช่น แผ่นพับสิทธิประโยชน์ 4 กรณี ,แผ่นพับนายจ้าง-ลูกจ้าง,แผ่นพับบัตรประกันสังคม โปสเตอร์กองทุนประกันสังคม โปสเตอร์ศูนย์บริการข้อมูล 1506 , โปสเตอร์ใกล้ที่ไหนไปที่นั่น(สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ต่างๆ)

ดำเนินการจัดนิทรรศการในวันสำคัญต่างๆ เช่น งานวันแรงงานแห่งชาติ, งานวันนัดพบแรงงาน หรืองานประจำปีของจังหวัด เป็นต้น

สำนักงานประกันสังคมยังได้ให้ความสำคัญกับการนัดสื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานฯ , การจัดทำตารางประทับบนซองจดหมายข้อความ “สงสัยติดต่อสอบถามงานประกันสังคม โทร. 1506” จัดทำสื่อยึดตราประกันสังคมเพื่อส่งเสริมการจัดรายการวิทยุของศูนย์ประชาสัมพันธ์เขต , ออกแบบตราติดกระเป๋าสามารถเป็นรางวัลแก่คณะหมอลำที่ชนะเลิศการประกวด รวมทั้งการเขียนข่าวส่งสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ

ทางด้านศูนย์ประชาสัมพันธ์เขตทั้ง 6 เขตได้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์งานประกันสังคมในรูปการจัดรายการ ข่าว บทความ สโปด คำอ่าน คำขวัญ สัมภาษณ์พิเศษโดยการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย และดำเนินการจัดทำสื่อพื้นบ้าน ได้แก่ การประกวดหมอลำ ละครขอ เพลงน้อย หนังสือและโนราประกันสังคม

อย่างไรก็ดีเพื่อให้การดำเนินประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังนั้น ทางศูนย์สารนิเทศจึงได้วางแผนจัดทำแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคมฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2538-2539) ขึ้น โดยเล็งเห็นว่างานด้านประกันสังคมเป็นกฎหมายใหม่สำหรับประเทศไทย ประกอบกับได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎหมายอย่างต่อเนื่องเสมอมาทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ทางสำนักงานประกันสังคมจึงได้กำหนดประเด็นปัญหาการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมไว้ดังนี้

1.1 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความจำเป็นของการประกันสังคมต่อประเทศชาติในส่วนรวม

- 1.2 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางในการพัฒนาประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการประกันสังคม
- 1.3 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจการให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันเนื่องมาจากการทำงาน ให้แก่นายจ้าง ตามกฎหมายเงินทดแทน และกฎหมายกองทุนเงินทดแทน
- 1.4 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจการให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงานรวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
- 1.5 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ มีความรู้ ความเข้าใจ และสนับสนุนข้อเสนอแนะ นโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคม ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานะการณ์
- 1.6 ทำอย่างไรจึงจะให้การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคม ให้แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้าง และประชาชนทั่วไปมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 1.7 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทน ตามกฎหมายเงินทดแทน กฎหมายกองทุนเงินทดแทน และกฎหมายกองทุนประกันสังคม
- 1.8 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบ และดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทน กฎหมายกองทุนเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
- 1.9 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพให้ลูกจ้างผู้ประกันตนที่พิการสามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
- 1.10 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม
- 1.11 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม
- 1.12 ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ของสำนักงานประกันสังคม

จากประเด็นปัญหาข้างต้น ทางสำนักงานประกันสังคมจึงได้กำหนดแผนแม่บท การประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2538-2539) ขึ้นดำเนินการด้านการ ประชาสัมพันธ์โดยกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อกำหนดแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคมฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2538-2539) โดยให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535-2539) แผนแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2539-2544) และ แผนประกันสังคมฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2535-2539) ดังนั้นแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงาน ประกันสังคมฉบับที่ 1 นี้จึงกำหนดให้มีอายุการดำเนินงานระหว่างปี 2538-2539 ทั้งนี้เพื่อใช้เป็น แม่บทในการกำหนดแผนปฏิบัติการในแต่ละปีต่อไป
2. เพื่อกำหนดแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคมขึ้นใช้ ปฏิบัติและเป็นพื้นฐานในการกำหนดแผนแม่บทให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ แผนแรงงานและสวัสดิการสังคมและแผนประกันสังคมในโอกาสต่อไป
3. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคคลในกลุ่มเป้าหมายหลักและกลุ่ม เป้าหมายรองเกี่ยวกับการประกันสังคมให้ถูกต้องชัดเจน
4. เพื่อสร้างเสริมทัศนคติที่ดีต่อการประกันสังคมให้เกิดขึ้น ในกลุ่มเป้าหมาย หลักและกลุ่มเป้าหมายรอง
5. เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานประกันสังคมที่ว่า “มุ่งสร้างศรัทธาในงานประกันสังคมให้เกิดขึ้น อย่างแพร่หลาย จนได้รับการยอมรับให้เป็นหลักประกันความมั่นคงของชีวิตด้วยการให้บริการที่ เป็นเลิศ พร้อมทั้งเสริมสร้างกองทุนให้มีเสถียรภาพสืบไป”

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1 กลุ่มเป้าหมายหลัก

- (1) นายจ้าง
- (2) ลูกจ้างและผู้ประกันตน
- (3) เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม
- (4) เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่อยู่ในเครือข่ายสำนักงานประกันสังคม
- (5) สื่อมวลชน
- (6) องค์กรภาคเอกชน และกลุ่มประกันภัย

2 กลุ่มเป้าหมายรอง

- (1) นักเรียน นิสิต นักศึกษา
- (2) ครูอาจารย์
- (3) ข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล
- (4) สมาชิกรัฐสภา/สมาชิกสภาจังหวัด/สมาชิกสภาเทศบาล
และสมาชิกสภาท้องถิ่นอื่นๆ
- (5) นักการเมืองและพรรคการเมือง
- (6) ประชาชนทั่วไป

เมื่อได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายออกอย่างชัดเจนแล้วสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดสื่อที่จะใช้เพื่อประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. สิ่งพิมพ์
2. ป้ายประกาศ
3. โสตทัศนูปกรณ์ เช่น เทป สไลด์ วีดิทัศน์
4. รายการวิทยุ
5. รายการโทรทัศน์
6. การฝึกอบรม/สัมมนาผู้เกี่ยวข้อง
7. การประชุมผู้เกี่ยวข้อง
8. การประกวดกิจกรรมสำคัญสำคัญต่างๆ
9. การเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆ
10. การเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการโดยรถเคลื่อนที่
11. การเชิญผู้เกี่ยวข้องไปเยี่ยมชมสำนักงานประกันสังคม

เมื่อได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์แล้ว ยังได้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินการในแต่ละกลุ่ม ในช่วงเวลาของแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคมฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2538-2539) ซึ่งปรากฏว่าทางสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดประเภทของสื่อที่นำมาใช้อย่างกว้างๆ เป็นเป้าหมายการดำเนินงานโดยมอบหมายให้ศูนย์สารสนเทศทำการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานและนำเสนอคณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์ทุกไตรมาส และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกสิ้นปี (แผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 1, 2538)

จะเห็นได้ว่าสำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ในลักษณะที่หลากหลายทั้งสื่อที่จัดทำขึ้นจากส่วนกลางและสื่อส่วนภูมิภาค

สื่อที่ผลิตขึ้นจากส่วนกลาง อาทิเช่น แผ่นพับ,โปสเตอร์,เทปโทรทัศน์ ล้วนเป็นสื่อที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิตเพื่อให้สื่อมีคุณภาพดี มีความเหมาะสมกับการนำไปแจกจ่ายเผยแพร่ในปริมาณมากและคุ้มค่า ช่วยลดต้นทุนการผลิตสื่อต่อหน่วยให้ลดลงไป ทำให้เกิดความมีเอกภาพในการดำเนินการใช้สื่อที่มีรูปแบบเดียวกันช่วยตอกย้ำความทรงจำของผู้ประกันตนให้จดจำสื่อได้เป็นอย่างดี อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จทางการประชาสัมพันธ์ต่อไป

ในขณะที่เดียวกันสื่อส่วนภูมิภาคซึ่งดำเนินการจัดทำสื่อหรือกิจกรรมขึ้นในท้องถิ่นจะเป็นสื่อเสริมในการเผยแพร่ อาทิเช่น การจัดประชุมอบรม/สัมมนาผู้ที่เกี่ยวข้อง,การเข้าเยี่ยมสถานประกอบการ โดยรถเคลื่อนที่,การเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆ เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยสร้างความเข้าใจแก้ไขข้อข้องใจ โกลัศจรรย์ปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ยิ่งขึ้น ทำให้สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ

อาจกล่าวได้ว่า สื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมมีความหลากหลายในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์การประกันสังคมในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ประกันสังคมฯจะต้องใช้วิจารณญาณนำสื่อประชาสัมพันธ์ไปใช้ให้เหมาะสมกับท้องถิ่นของตนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเหมาะสมเกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพสื่อที่นำมาใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ของทางสำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาค ซึ่งจะส่งผลถึงความเจริญก้าวหน้าของงานประกันสังคมท้องถิ่นทั่วประเทศในการสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่และสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงมุ่งที่จะประเมินประสิทธิภาพของตัวสื่อที่มีการใช้งานกันอยู่ในปัจจุบัน ยังไม่มีการประเมินประสิทธิภาพของสื่อให้เห็นชัดเจนว่าสื่อมีประสิทธิภาพดีพอที่จะนำไปใช้งานหรือควรปรับปรุงในส่วนใดบ้างจากผู้ใช้สื่อ โดยตรงและสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคที่มีต่อการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในจังหวัดของตนว่ามีพฤติกรรมการใช้สื่อแต่ละชนิดเป็นอย่างไรบ้างและมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการใช้สื่อ อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ใช้สื่อคือเจ้าหน้าที่ประกันสังคม ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมต่อไปหรือมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นด้วย ทั้งนี้จะส่งผลให้เกิดความรู้ความเข้าใจได้รับความเห็นชอบจากประชาชนในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายใหม่ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนหรือผู้ประกันตนจะได้รับข่าวสารง่ายขึ้น เต็มใจที่จะจ่ายเบี้ยประกันเนื่องจากมองเห็นความสำคัญของการประกันตนและได้รับผลประโยชน์จากหน่วยงานรัฐได้เต็มที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสื่อประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคม
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วน

ภูมิภาค

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การใช้สื่อมวลชนและสื่อบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญของการประชาสัมพันธ์
2. เจ้าหน้าที่ประกันสังคมส่วนภูมิภาคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมที่ผลิตจากส่วนกลางและจัดดำเนินการขึ้นในท้องถิ่น ซึ่งในฐานะเป็นบุคลากรของหน่วยงานและรับผิดชอบงานเผยแพร่ข่าวสารตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารส่วนภูมิภาค คำตอบจึงมีความเชื่อถือได้

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เลือกศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมภูมิภาคที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ที่ทางศูนย์สารนิเทศส่งไปให้สำนักงานส่วนภูมิภาคสำหรับใช้เผยแพร่งานประกันสังคมในปี 2539 ได้แก่ แผ่นพับ, โปสเตอร์, สปออดและรายการวิทยุ, เทปโทรทัศน์ และสื่อที่ผลิตหรือใช้เผยแพร่ในพื้นที่ภูมิภาค ได้แก่ ป้ายประกาศ, การเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆ, การเข้าเยี่ยมสถานประกอบการหรือการบริการทางการแพทย์โดยรถเคลื่อนที่ และการประชุม, อบรม/สัมมนาผู้ที่เกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์

สำนักงานประกันสังคมส่วนภูมิภาค หมายถึง สำนักงานประกันสังคมจังหวัด 75 แห่ง แบ่งงานออกเป็น 1 งาน 4 ฝ่าย (งานธุรการ, ฝ่ายเงินสมทบและตรวจสอบ, ฝ่ายประโยชน์ทดแทน, ฝ่ายการเงินและบัญชี, ฝ่ายทะเบียนประสานการแพทย์)

เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม หมายถึง ประกันสังคมจังหวัด,เจ้าหน้าที่งานธุรการ,ฝ่ายเงินสมทบและตรวจสอบ,ฝ่ายประโยชน์ทดแทน

สื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง ช่องสารที่นำมาใช้ในการเผยแพร่งานประกันสังคม แบ่งออกเป็น

- สื่อส่วนกลาง ได้แก่ แผ่นพับ , โปสเตอร์ , สปอตและรายการวิทยุ และ เทปโทรทัศน์
- สื่อส่วนภูมิภาค ได้แก่ ป้ายประกาศ,การฝึกอบรม/สัมมนาประชุมผู้เกี่ยวข้อง, การเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆ , การเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการและบริการทางการแพทย์โดยรถเคลื่อนที่

การประเมินประสิทธิภาพของสื่อ หมายถึง การตัดสินคุณค่าของสื่อในด้านต่างๆ แบ่งออกเป็น

- เนื้อหาของสื่อ
- วิธีการนำเสนอของสื่อ

ความคิดเห็น ในที่นี้หมายถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการนำสื่อไปใช้, ปริมาณหรือความถี่ของสื่อที่นำไปใช้ และความเหมาะสมของการนำสื่อ นั้นไปใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในกระบวนการสื่อสาร
2. ทำให้ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานประกันสังคมทราบแนวทางในการวางแผนการกำหนดสื่อและการเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสมกับแต่ละภูมิภาคยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานหรือองค์กรรัฐบาลอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน
4. เป็นประโยชน์ในการพัฒนาวิชาการสื่อสารมวลชน และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านการใช้สื่อที่มีอยู่ขององค์กรต่างๆ