

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ประเทศไทยเริ่มใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ โดยมีเป้าหมายหลักประการหนึ่งคือ เน้นการขยายตัวทางเศรษฐกิจและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งประสบผลสำเร็จส่งผลให้เศรษฐกิจไทยขยายตัวในระดับสูงตลอดมาและอย่างต่อเนื่อง แต่ในขณะเดียวกันได้ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนไทยจากสังคมแบบเกษตรกรรมกลายเป็นสังคมอุตสาหกรรม

ตลอดระยะเวลา 30 กว่าปีที่ผ่านมาเกิดการหลั่งไหลของแรงงานจากชนบทสู่สังคมเมือง และอพยพเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้แรงงานที่มีรายได้จากการขายแรงงานอย่างเดียวเมื่อประสบปัญหาเจ็บป่วยไม่สามารถทำงานหารายได้มาจุนเจือครอบครัว จะก่อให้เกิดปัญหาความทุกข์ยากแก่ครอบครัว ขาดความมั่นคงทางเศรษฐกิจซึ่งส่งผลต่อการเกิดปัญหาการกระจายรายได้ ความเสื่อมโทรมทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงในชีวิตทรัพย์สิน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานและการพัฒนาประเทศในระยะยาว (เขียวลักษณะ ราชแพทยาคม, 2539)

รัฐบาลจึงเห็นความสำคัญของผู้ใช้แรงงาน เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ จากสถิติในปี พ.ศ. 2539 ประเทศไทยมีประชากรครบ 60 ล้านคนเป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน (อายุตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป) รวม 34.40 ล้านคนหรือร้อยละ 57.34 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (รายงานประจำปีกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ.2539) รัฐบาลได้เริ่มมีการปรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ถือว่าคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด

วิธีการหนึ่งที่รัฐบาลเข้ามาดำเนินการเพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้ใช้แรงงานให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้เพิ่มสูงขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม คือการให้บริการด้านการประกันสังคม

การประกันสังคม (Social Insurance) นับเป็นส่วนหนึ่งของระบบความมั่นคงทางสังคม

(Social Security) โดยมีวัตถุประสงค์ในการประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ผู้มีรายได้ประจำและครอบครัว ในกรณีที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองหรือไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ โดยยึดหลักการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเฉลี่ยความทุกข์ ความสุขกันภายในสังคม (Law of Average หรือ Social Solidarity) ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดช่องว่างระหว่างรายได้ของชนชั้นในสังคม หรือช่วยชะลอการขยายช่องว่างระหว่างชนชั้น โดยให้ผู้ใช้แรงงานได้มีส่วนร่วมเสี่ยงภัย (นิคม จันทรวิทุร, 2537) โดยจ่ายเงินสมทบเป็นภาษีพิเศษ (Ear mark tax) เข้ากองทุนในลักษณะของการออมเพื่อใช้เฉพาะกลุ่มสมาชิกเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานให้ได้รับประโยชน์ทดแทนเช่นเดียวกับผู้มีรายได้หรือมีฐานะดีในกลุ่มอื่น ๆ เมื่อประสบกับปัญหาความทุกข์ยาก

นอกจากนี้การประกันสังคมยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการทางสังคม จากแต่เดิมที่รัฐบาลช่วยเหลือแบบให้เปล่า และหลักการช่วยเหลือกันภายในสังคม ยังส่งผลต่อการกระจายรายได้เป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอีกทั้งโดยส่วนรวมก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติในด้านการระดมทุน

เขาวลัดภณณ์ ราชแพทยาคม และ อีระ ศรีธรรมรักษ์ ได้กล่าวถึงการประกันสังคมในประเทศไทยว่ามีรูปแบบการจัดการแบ่งได้เป็น

1. ระบบไม่มีเงินสมทบ (Non - Contributory System) นายจ้างจะเป็นผู้จัดการแก่ลูกจ้างตามกฎหมาย

2. ระบบที่มีเงินสมทบ (Contributory System) เป็นการจัดเก็บภาษีพิเศษจากนายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาลซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ผู้ประกันตนโดยตรง ลูกจ้างทุกคนอยู่ในข่ายบังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้

2.2 ผู้ประกันตนอิสระหรือโดยสมัครใจ ได้แก่ บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกจ้างตามมาตรา 33 ในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เช่น เกษตรกร ผู้ประกอบอาชีพอิสระส่วนตัวหรือแม้แต่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรโดยผู้ประกันตนประเภทนี้จะต้องจ่ายเงินสมทบเอง 2 ส่วน รัฐบาลจะจ่ายสมทบให้อีก 1 ส่วน

จากความสำคัญของการประกันสังคมดังกล่าว จึงมีการจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมเพื่อทำหน้าที่ดูแล บริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยมีส่วนรับผิดชอบดำเนินงานตามกฎหมายสำคัญ 2 ฉบับคือ

1. พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 เป็นการคุ้มครองเฉพาะลูกจ้างของกิจการในเรื่องของการเจ็บป่วย การประสบอันตราย อุพพลภาพ การสูญเสียอวัยวะและการเสียชีวิตอันเนื่องมาจากการทำงาน

กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้จ่ายเงินสมทบเองทั้งหมด ตามอัตราการเลี้ยงชีพของแต่ละกิจการ โดยมีอัตราสมทบตั้งแต่ ร้อยละ 0.2 - 1.0 ของค่าจ้าง ปัจจุบันกองทุนเงินทดแทนมีจำนวน 1,732.08 ล้านบาท และให้บริการแก่ผู้ประกันตนจำนวน 232,433 ราย (รายงานประจำปี 2539 กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม)

2. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติประกันสังคมฉบับที่ 2 ในปีพ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2538 เป็นการคุ้มครองผู้ประกันตนที่ได้รับอันตรายหรือเจ็บป่วยที่ไม่ใช่เหตุจากการทำงาน ในเรื่องของการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุนอกงาน การคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ เสียชีวิต ใน 4 กรณีแรกนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 ถึงปัจจุบันสำหรับในกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ ทางสำนักงานประกันสังคมคาดว่าจะสามารถดำเนินการได้ภายในปี พ.ศ. 2541 จากที่แผนเดิมวางไว้ว่าจะเริ่มในปี พ.ศ. 2539 และในกรณีสุดท้ายคือ การว่างงาน ยังไม่มีกำหนดเวลาการดำเนินงานที่แน่นอน

กำหนดให้มีผู้จ่ายเงินสมทบ 3 ฝ่ายคือ กลุ่มนายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาล ในอัตราสมทบร้อยละ 1.5 ของค่าจ้างโดยคิดจากฐานค่าจ้าง 1,650 - 15,000 บาท

ปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมมีสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปอยู่ในความรับผิดชอบจำนวน 5,630,610 คน และมีเงินกองทุนประกันสังคมจำนวน 13,078.98 ล้านบาท (จากรายงานประจำปี 2539 กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม)

ภารกิจของสำนักงานประกันสังคมมีเครือข่ายทั่วประเทศ ครอบคลุม 76 จังหวัด

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม มีดังต่อไปนี้คือ

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิตอันเนื่องมาจากการทำงานให้นายจ้างตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายกองทุนเงินทดแทน
2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพหรือเสียชีวิต อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
3. เสนอแนะนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน นายจ้าง และประชาชนทั่วไป

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเงินสมทบจ่ายเงินทดแทน และประโยชน์ทดแทน ตามกฎหมายเงินทดแทน กฎหมายกองทุนเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
7. ดำเนินการฟื้นฟูประสิทธิภาพให้ลูกจ้างผู้ประกันตนที่พิการ สามารถกลับเข้าทำงาน หรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน ตามโครงการประกันสังคม
10. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หน่วยงานที่สำนักงานประกันสังคมมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมาก คือ สถานพยาบาล อันเป็นหัวใจหลักของการบริการสังคม มีผู้มาขอรับบริการในกรณีเจ็บป่วยมากที่สุดจำนวน 5,713,879 ครั้ง (บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ , 2540) แสดงให้เห็นว่า กองทุนประกันสังคมสามารถถือฤกษ์ประโยชน์ สร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตของผู้ประกันตนได้มากขึ้นเรื่อย ๆ จนเมื่อปี พ.ศ. 2538 นับเป็นปีแรกที่ผู้ประกันตนมาขอรับบริการรวมทุกกรณีมากกว่าจำนวนผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมยังได้ดำเนินการในด้าน

1. ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ

1.1 การให้บริการทางด้านทางการแพทย์

1) เพิ่มจำนวนสถานพยาบาลหลัก (Main Contractor) จาก 189 แห่ง เป็น 198 แห่ง สถานพยาบาลเครือข่าย (Sub Contractor) จาก 1,877 แห่ง เป็น 2,821 แห่ง

2) ให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลด้วยตนเอง ในพื้นที่ทั่วประเทศครอบคลุมผู้ประกันตน 3.63 ล้านคน

3) ตรวจสอบมาตรฐานและคุณภาพการให้การรักษาพยาบาล

1.2 ขยายสถานที่การให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมได้ขยายพื้นที่การให้บริการผู้ประกันตนไปยังเขตพื้นที่กรุงเทพและจังหวัดต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2537 - 2538 อีก 10 แห่ง (2 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร) ในปี พ.ศ. 2539 ได้ขยายสำนักเขตพื้นที่และสำนักงานสาขาจังหวัดเพิ่มเติมอีก 5 แห่ง (1 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร)

1.3 สนับสนุนให้สถานประกอบการบันทึกข้อมูลเงินสมทบด้วยระบบคอมพิวเตอร์และจัดส่งข้อมูลเงินสมทบให้สำนักงานประกันสังคมด้วยสื่อคอมพิวเตอร์

2. การประชาสัมพันธ์

2.1 เผยแพร่ความรู้งานประกันสังคม โดยวิธีจัดทำเป็นโครงการฝึกอบรม และผลิตสื่อด้านเอกสาร โทรทัศน์ วิทยุ

2.2 ออกหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่สู่สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คน ขึ้นไป (Mobile Unit) เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานประกันสังคม

2.3 ให้บริการสอบถามเกี่ยวกับการประกันสังคมทางโทรศัพท์หมายเลข 1506

3. การเพิ่มสิทธิประโยชน์

3.1 เตรียมการขยายสิทธิประโยชน์ กรณีชราภาพและลงเคราะห์บุตร ภายในปี พ.ศ. 2541

3.2 ศึกษาเพื่อเตรียมการขยายความคุ้มครองสู่สถานประกอบการที่มีลูกจ้าง ตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไปในปี พ.ศ. 2544

3.3 เพิ่มประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตน ตามกฎหมายพระราชบัญญัติประกันสังคม เช่น กรณีการคลอดบุตรจากเดิม 3,000 บาท เพิ่มเป็น 4,000 บาท หรือกรณีเสียชีวิตจากเดิมจ่ายให้ 100 เท่า ของอัตราค่าจ้างขั้นต่ำรายวันสูงสุดเพิ่มเป็น 20,000 บาท เป็นต้น

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องให้กับบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารงานบรรลุตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย การใช้แผนเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องจึงเป็นแนวทางดำเนินงานที่ช่วยให้กิจกรรมประกันสังคมดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ประกันตน เพื่อให้เกิดความรู้และสามารถใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมได้อย่างเต็มที่

ในระยะเวลา 7 ปี ที่สำนักงานประกันสังคมดำเนินแผนประชาสัมพันธ์มาโดยตลอด ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ และไม่ครอบคลุมได้อย่างกว้างขวาง สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งเกิดจากการที่สำนักงานประกันสังคมขาดการสำรวจและประเมินถึงความต้องการของผู้ประกันตน (เรื่องศิลป์ แก้วดอนรี , 2539) การประชาสัมพันธ์หรือสื่อที่ใช้ยังไม่เป็นที่สนใจหรือเนื้อหายากเกินไปจนผู้ประกันตนไม่ให้ความสนใจ

นับตั้งแต่พระราชบัญญัติประกันสังคมประกาศใช้เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 และเริ่มดำเนินการบริการทางการแพทย์และการให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2534

ก่อให้เกิดความสับสนแก่การใช้บริการของผู้ประกันตนเป็นอย่างมาก

วิไลเดือน พรอนันต์ (2535) ศึกษาถึงความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติตนของผู้ประกันตน พบว่ายังมีความรู้ ทักษะเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนในระดับปานกลาง ส่วนการปฏิบัติตนเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนอยู่ในระดับต่ำ

จากการศึกษาของ กมลศรี เตชะจำเริญสุข (2536) ได้สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ประกันตนว่าเกิดจากการไม่เข้าใจขั้นตอนการรับบริการทางการแพทย์ การไม่เข้าใจสิทธิและประโยชน์ที่ได้รับจากการคุ้มครอง มีความเข้าใจว่ายาตามบัญชียาหลักแห่งชาติไม่ดีและผู้ประกันตนคาดหวังจะได้ใช้บริการในคลินิกพิเศษสำหรับผู้ป่วยประกันสังคม

กิติมา สุธีธร (2537) ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการในโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าส่วนใหญ่จะตอบเรื่องปัญหาความล่าช้าของการได้รับบริการทางการแพทย์ เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมากและมีปัญหาเรื่องการพยาบาลดูแลผู้ป่วยไม่ทั่วถึง นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจถึงระเบียบ กฎเกณฑ์ ของการใช้สิทธิตามกฎหมายประกันสังคม

ธีระ ศรีธรรมรักษ์ และคณะ (2537) ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของกลุ่มนายจ้าง ลูกจ้างและเจ้าหน้าที่ของรัฐทั่วประเทศ พบว่าในส่วนของสำนักงานประกันสังคมมีปัญหาในเรื่องการบริหารงานภายใน ทำให้มีการออกบัตรประกันสังคมล่าช้ารวมทั้งการจ่ายประโยชน์ทดแทนก็ล่าช้าไม่ทันกับความต้องการเช่นกัน ทางด้านสถานพยาบาลมีขั้นตอนยุ่งยากและไม่อำนวยความสะดวกให้ ทำให้ผู้ประกันตนเบื่อกว่าไม่อยากไปใช้บริการ ในส่วนของผู้ประกันตนพบว่าตนเองไม่ทราบและไม่เข้าใจเกี่ยวกับระบบและกฎหมายการประกันสังคมดีพอ เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

ปทุมทิพย์ ประเสริฐศรี (2537) ศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด พบว่าความสามารถในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ในเรื่องการประกันสังคมของสำนักงานยังมีน้อยมาก และลูกจ้างผู้ประกันตนเป็นกลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนต่ำสุด

บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2540) ศึกษาการมีส่วนร่วมของคณาธิการในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานพยาบาลประกันสังคม พบว่าผู้ประกันตนประสบอุปสรรคและข้อจำกัดหลายประการ เช่น การรักษาพยาบาลไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง การไม่มีโอกาสรับรู้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจกำหนดสิทธิประโยชน์ทางการแพทย์เท่าเทียมกับบุคคลที่อยู่นอกโครงการ ในปัจจุบันถึงแม้ว่าผู้ประกันตนจะมีสิทธิ์เลือกโรงพยาบาลด้วยตนเอง แต่ในทางปฏิบัติคณาธิการจำนวนมากยังไม่

มีสิทธิเลือกสถานพยาบาลด้วยตนเองอย่างแท้จริง สาเหตุเนื่องจากประสบปัญหาในการบริหารจัดการ ของสำนักงานประกันสังคม ที่ไม่สามารถส่งข้อมูลสถานพยาบาลให้ผู้ประกันตนโดยตรง ทั้งหมด หรือฝ่ายนายจ้างไม่ส่งแบบเลือกสถานพยาบาลและรายชื่อโรงพยาบาลให้ผู้ประกันตนได้ มีโอกาสเลือกอย่างรวดเร็วถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด หรือทางด้านคนงานขาดความพร้อม และไม่มีข้อมูลเพียงพอในการพิจารณาเลือกสถานพยาบาลด้วยตนเอง

ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ถึงแม้ว่าทางสำนักงานประกันสังคมจะรับร้องทุกข์และพยายาม แก้ไขปัญหามาโดยตลอด โดยการเร่งดำเนินงานตามแผนการประชาสัมพันธ์ แต่ยังมีข้อจำกัดบาง ประการ

การนำเอาแนวความคิดเรื่องการประกันสังคม ซึ่งเป็นแนวความคิดใหม่เข้ามาในสังคม ไทยประกอบกับกฎหมายประกันสังคมมีความซับซ้อน ต้องตีความยากแก่การเข้าใจ การมีข้อ จำกัดสำหรับผู้ประกันตนและมีเงื่อนไขที่ผู้ประกันตนจะต้องปฏิบัติก่อนจะได้รับประโยชน์ทดแทน รวมทั้งสำนักงานประกันสังคมไม่ได้ให้ความสนใจกับความหลากหลายของผู้ประกันตนซึ่งเป็นผู้รับ สารอย่างแท้จริง ประกอบกับผู้ประกันตนเองมีข้อจำกัดทางการศึกษา สำนักงานสถิติแห่ง ชาติปี พ.ศ. 2537 พบว่า ผู้มีงานทำจำแนกตามระดับการศึกษานั้น ผู้มีงานทำระดับประถมศึกษา มีมากถึง 23.99 ล้านคน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคที่ทำให้การวางแผนการประชาสัมพันธ์ไม่ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทั้งในส่วนของแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์สำนักงานประกัน สังคม ผู้มีบทบาทในการกำหนดแผนแม่บทการประชาสัมพันธ์และรับผิดชอบในการบริหารงาน และการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งในส่วนผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ ผู้ประกันตน เพื่อที่จะศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่สำนักงานประกันสังคมประสบอยู่ ในขณะ เดียวกันก็จะศึกษาถึงสื่อการประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความรู้และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการ ประกันสังคมของผู้ประกันตน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำข้อมูลที่ได้ไปศึกษาเพื่อการ วางแผนการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมและเข้าถึงกลุ่มผู้ประกันตน อีกทั้งเพื่อให้การวางแผนการ ประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแผนการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม โดยศึกษาจากแผน แม่บทการประชาสัมพันธ์ สำนักงานประกันสังคมฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2538 - 2539) และแผนแม่บท การประชาสัมพันธ์สำนักงานประกันสังคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2540 - 2544)

2. เพื่อศึกษาวิธีการวางแผนปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดแผนและปัญหาอุปสรรคในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ในสำนักงานประกันสังคม
3. เพื่อเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมระหว่างกลุ่มที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับความรู้เรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เรื่องการประกันสังคม กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ประกันตนที่มีลักษณะทางประชากรต่างกันจะมีการเปิดรับข่าวสาร ความรู้และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมแตกต่างกัน
2. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ความรู้เรื่องการประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนของการวิจัยเชิงสำรวจ เป็นการศึกษาผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผลการวิจัยจึงไม่สามารถอ้างอิงกับผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดอื่น ๆ หรือในจังหวัดอื่นได้

นิยามศัพท์ในการวิจัย

ประกันสังคม หมายถึงการทำให้สังคมมีความมั่นคงและการที่ประชาชนผู้มีรายได้นับแต่คนได้มีส่วนช่วยตัวเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคมเพื่อไม่ให้กลายเป็นภาระของสังคม

พระราชบัญญัติการประกันสังคม หมายถึงพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533, 2537

พระราชบัญญัติเงินทดแทน หมายถึงพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

ผู้ประกันตน หมายถึงผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

แผนการประชาสัมพันธ์ หมายถึงแผนแม่บทในการประชาสัมพันธ์ สำนักงานประกันสังคมฉบับที่ 1 พ.ศ. 2538 - 2539 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540 - 2544

สำนักงานประกันสังคม หมายถึงหน่วยงานราชการมีฐานะเทียบเท่ากรม อยู่ภายใต้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

การเปิดรับข่าวสาร หมายถึงความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารทั้งจาก สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล

ความรู้ หมายถึง การได้รับข่าวสารเรื่องการประกันสังคมของผู้ประกันตนทางด้านกฎหมายสิทธิประโยชน์ทดแทน จากสื่อประเภทต่าง ๆ และสามารถเข้าใจถึงข่าวสารการประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมต้องการจะเผยแพร่ออกมา

สถานประกอบการขนาดเล็ก หมายถึงสถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างอยู่ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 50 คนโดยกำหนดเป็นสถานที่ที่ทำการผลิตสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

การใช้ประโยชน์ หมายถึงการนำความรู้จากข่าวสารการประกันสังคมที่ได้รับมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันเพื่อให้ตนเองสามารถใช้ประโยชน์จากพระราชบัญญัติประกันสังคมได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดในกรณีที่เกิดความทุกข์ยาก

สื่อมวลชน หมายถึง หนังสือพิมพ์รายวัน วิทยุ โทรทัศน์ ที่เสนอข่าวสารและเนื้อหาของสำนักงานประกันสังคม

สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ผลิตโดยสำนักงานประกันสังคมในด้านสโปดโฆษณาทางวิทยุ สโปดโฆษณาทางโทรทัศน์ หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เสียงตามสาย วิดีทัศน์สำนักงาน ศูนย์บริการข้อมูล 1506 ระบบตอบรับอัตโนมัติ โครงการฝึกอบรม ข่าวจากหนังสือพิมพ์

ป้ายประกาศ เอกสารแผ่นพับ วารสารสารสัมพันธ์ประกันสังคม จดหมายข่าวประกันสังคมและโปสเตอร์

สื่อบุคคล หมายถึงสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ฝ่ายบุคคลนายจ้าง เพื่อนบ้าน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมและเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขแผนการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและเชื้อประโยชน์ต่อผู้ประกันตนได้มากที่สุด
2. เพื่อทราบแนวทางในการวางแผนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านสิทธิประโยชน์ทดแทนเรื่องการประกันสังคมแก่ผู้ประกันตน
3. ได้แนวทางหรือกลยุทธ์ในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม
4. เพื่อเสริมสร้างความรู้ทางนิเทศศาสตร์พัฒนาการอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย