

บทที่ 4

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ต่อการนำส่งเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ต่อการนำส่งเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ นายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ซึ่งค้างชำระเงินสมทบและอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี จำนวน 30 ราย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยความคิดเห็นของนายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ต่อการนำส่งเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี สรุปได้ ดังนี้

1. เหตุผลที่นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน ไม่ชำระเงินสมทบ กรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ พบว่า นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็น คือ 1) ไม่มีเวลาเนื่องจากติดภาระงาน รองลงมา คือ 2) ทะเลาะและตี๋มจ่ายเงินสมทบ 3) ฐานะทางการเงินไม่คล่องตัว 4) การกรอกแบบฟอร์มการจ่ายเงินสมทบยุ่งยาก 5) มีปัญหาเวลาไปใช้บริการสถานพยาบาลแล้วไม่ประทับใจ 6) ได้รับผลกระทบจากปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 7) ให้ความสำคัญกับการประกันสังคมน้อยกว่าการทำประกันชีวิต

2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประกันสังคม พบว่า นายจ้าง/ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น คือ ขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมายประกันสังคมต่อการชำระเงินสมทบ

3. การแก้ปัญหาค้างชำระเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ พบว่า นายจ้าง/ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า 1) สำนักงานประกันสังคมควรจัดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อรับเงินสมทบในสถานประกอบการ 2) ปรับปรุงระบบการชำระเงินให้สะดวกและทันสมัย 3) ให้สิทธิประกันตนครอบคลุมทั้งนายจ้างและลูกจ้าง

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายเพื่อช่วยเหลือกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ พบว่า นายจ้าง/ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า นโยบายการชำระเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ ปัจจุบันเพียงพอแล้ว แต่ควรเพิ่มสิทธิประโยชน์สงเคราะห์บุตร จำนวนบุตร และอายุบุตร

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของนายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ต่อการนำส่งเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคของนายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ในการนำส่งเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ ซึ่งนำมาอภิปราย ดังนี้

1. นายจ้าง/ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่อง เหตุผลที่นายจ้างไม่ชำระเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ คือ ไม่มีเวลาเนื่องจากติดภาระงาน ฐานะทางการเงินไม่คล่องตัว ไม่ประทับใจในการบริการของสถานพยาบาล ผลกระทบจากปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ปัญหาส่วนตัวของนายจ้าง/ลูกจ้าง และผู้ประกันตนทำให้เป็นอุปสรรคในการชำระส่งเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ นอกจากปัญหาส่วนตัวแล้ว ยังมีปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และมีทัศนคติเชิงลบกับสถานพยาบาลที่ให้บริการ ซึ่งจากปัญหาเหล่านี้ทำให้นายจ้าง/ผู้ประกันตนไม่ให้ความสำคัญกับการชำระเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ เท่าที่ควร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินห์นิภา ดวงใหญ่ และคณะ(2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี รวม 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับสถานพยาบาล ด้านความหลากหลายของการบริการ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ และด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. นายจ้าง/ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายประกันสังคม คือ ขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมายประกันสังคมต่อการชำระเงินสมทบ ทั้งนี้เป็นเพราะนายจ้าง/ลูกจ้าง ไม่สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายประกันสังคม จึงเป็นอุปสรรคต่อการนำส่งเงินสมทบ ทำให้กระทบต่อสิทธิของนายจ้างและลูกจ้าง กุลวดี บุญยืน (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการรักษาสีทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพฯ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่อบุคคล และการรับรู้สิทธิประโยชน์การประกันสังคม ส่งผลต่อการรักษาสีทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพฯ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมจากสื่อสิ่งพิมพ์ ส่งผลต่อการรักษาสีทธิ

ประโยชน์ของผู้ประกันตน บริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพฯ จำกัด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นายจ้าง/ผู้ประกันตน ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการค้างชำระเงินสมทบกรณี สงเคราะห์บุตรและชราภาพ คือ สำนักงานประกันสังคมควรจัดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อรับเงินสมทบใน สถานประกอบการ ควรปรับปรุงระบบการชำระเงินให้สะดวกและทันสมัย ควรปรับนโยบายในการให้ สิทธิประกันตนครอบคลุมทั้งนายจ้างและลูกจ้าง ทั้งนี้เป็นเพราะ นโยบายการประกันสังคมมี ความสามารถเข้าถึงบริการไม่ทั่วถึง ได้แก่ มีทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสมไม่สามารถเดินทางได้สะดวก ช่อง ทางการชำระเงินไม่มีความหลากหลาย ขั้นตอนการรับบริการยุ่งยาก เป็นต้น การแก้ปัญหาดังกล่าวจะ เป็นการเปิดช่องทางในการชำระเงินสมทบ ทำให้เกิดความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น และเป็นการจูงใจให้ ผู้ประกันชำระเงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพได้ครบตามกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อรอุมา สุ่ความดี (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการบริการของนโยบาย ประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยที่มีต่อผู้ประกันตน ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการบริการของนโยบาย ประกันสังคมมีแนวโน้มที่ดี 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีคุณภาพการบริการของนโยบายประกันสังคม กรณีเจ็บป่วยที่ได้รับแตกต่างกัน และยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Paradurman and Barry (1981 อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535) ได้ กล่าวไว้ว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วยผู้ใช้บริการเข้าใช้ บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลา บริการน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้ สะดวก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของนายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนต่อการนำส่งเงินสมทบกรณี สงเคราะห์บุตรและชราภาพ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานประกันสังคมควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปปรับปรุงระบบการชำระเงินสมทบกรณี สงเคราะห์บุตรและชราภาพ รวมทั้งใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม เพื่อให้เข้าถึงสถานประกอบการขนาดเล็กมากขึ้น เพื่อให้ นายจ้างเข้าใจและใช้บริการงานประกันสังคม ได้อย่างถูกต้อง

2. ให้ความรู้แก่นายจ้างในเชิงรุกเกี่ยวกับกฎหมายการประกันสังคม ครอบคลุมทั้ง หน้าที่ของ นายจ้าง ขั้นตอนการจ่ายเงินสมทบ และขั้นตอนการแจ้งเลิกกิจการ เป็นต้น

3. สำนักงานประกันสังคมต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่จัดให้แก่ผู้ประกันตน ควรมีความ ใกล้เคียงกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และต้องมีการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ด้วย เพื่อสร้างความมั่นใจและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ประกันตน ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของนายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ต่อการนำส่ง เงินสมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ เพียงสองกรณีเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาถึง วิธีการเก็บเงินสมทบในกรณีอื่นๆ เช่น กรณีการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพลภาพ ดาย เป็นต้น

2. เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า เหตุผลส่วนใหญ่ที่ นายจ้าง/ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ไม่จ่ายเงิน สมทบกรณีสงเคราะห์บุตรและชราภาพ คือ การขาดความรับผิดชอบ การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัย กระตุ้นให้นายจ้าง/ลูกจ้างมีความรับผิดชอบในการชำระเงินสมทบให้สำนักงานประกันสังคม

Prince of Songkhla University
Pattani Campus