

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มีสิทธิประกันสังคมซึ่งเป็นลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำในจังหวัดสงขลา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและลูกจ้างระดับปฏิบัติการ จำนวน 395 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane, 1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) เท่ากับ 0.97 และทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ โดยทดลองใช้เครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 15 ราย หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามในส่วนของารรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์ใช้สถิติทดสอบไค-สแควร์ (chi-square) และใช้ค่า Cramer's V เพื่อบอกระดับความสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปีมากที่สุด ร้อยละ 46.58 อายุเฉลี่ย 28.76 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.19 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 57.22 คู่สมรสใช้สิทธิประกันสังคม ร้อยละ 52.21 ระดับการศึกษา จบชั้นมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 41.27 ระยะเวลาที่มีสิทธิประกันสังคมน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 64.81 ราย ได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,000 – 7,500 บาท ร้อยละ 64.56 เฉลี่ย 5,927.26 บาท เกือบครึ่งหนึ่งไม่มีบุตร ร้อยละ 47.85 ส่วนลูกจ้างที่มีบุตรส่วนใหญ่มีบุตร 1 - 2 คน มีบุตรอายุต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 1 คนมากที่สุด ร้อยละ 56.80

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานและการใช้สิทธิประกันสังคม พบว่าลูกจ้างทำงานในโรงงานปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 81.52 ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างรายวัน ร้อยละ 72.66 ปฏิบัติงานในโรงงาน ร้อยละ 72.41 ได้รับสิทธิประกันสังคมน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 64.81 ลูกจ้างส่วนใหญ่เลือกโรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 71.90 ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลน้อยกว่า 50 กิโลเมตร ร้อยละ 61.77 ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 91.65 โดยในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมาไม่ป่วย ร้อยละ 64.05 สำหรับลูกจ้างที่ป่วยในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมาเป็นโรคทางเดินหายใจมากที่สุด ร้อยละ 70.42 เคยใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษาพยาบาล ร้อยละ 61.77 และเคยได้รับประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม ร้อยละ 67.59

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม พบว่า ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา มีแหล่งการรับรู้จากเอกสารสำนักงานประกันสังคมมากที่สุด ร้อยละ 52.15 รองลงมา คือรับรู้จาก วิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ 35.92 และแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ลูกจ้างเกิดการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ บุคลากรสาธารณสุข ร้อยละ 13.92 สำหรับระดับการรับรู้ของลูกจ้างแยกตามรายการ พบว่าการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ($\bar{x} = 1.34$) กรณีทุพพลภาพ ($\bar{x} = 1.11$) กรณีตาย ($\bar{x} = 1.23$) กรณีชราภาพ ($\bar{x} = 1.27$) และกรณีว่างงาน ($\bar{x} = 1.09$) มีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำ ส่วนกรณีคลอดบุตร ($\bar{x} = 1.55$) และกรณีสงเคราะห์บุตร ($\bar{x} = 1.56$) ลูกจ้างมีการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมในภาพรวม พบว่า ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา มีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{x} = 1.31$)

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีดังนี้

1) สถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสโสด มีการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมในระดับมาก มากกว่าลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรส คู่/หม้าย/หย่า/แยก

2) ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยลูกจ้างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี มีการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมในระดับมาก มากกว่าลูกจ้างที่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา

3) รายได้ พบว่ารายได้ของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

โดยกลุ่มลูกจ้างที่มีรายได้ตั้งแต่ 7,501 บาทขึ้นไปมีการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม ในระดับมาก มากกว่า ลูกจ้างที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท และ 4,000 – 7,500 บาท

4) การได้รับข้อมูลข่าวสาร พบว่า แหล่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยแหล่งการรับรู้จากเอกสารสำนักงานประกันสังคมเป็นแหล่งที่ทำให้เกิดการรับรู้ในระดับมาก มากกว่าวิทยุ/โทรทัศน์และบุคลากรสาธารณสุข

5. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) มีดังนี้คือ

1) เพศ พบว่า เพศของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดย ลูกจ้างเพศหญิง และลูกจ้างเพศชายมีการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอยู่ในทุกระดับ มีจำนวนใกล้เคียงกัน

2) ระยะเวลาที่ทำงาน พบว่า ระยะเวลาที่ทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยลูกจ้างส่วนใหญ่มีการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอยู่ในระดับต่ำ

3) การเจ็บป่วย (โรคประจำตัว) พบว่า การเจ็บป่วยของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดย ลูกจ้างทั้งที่มีโรคประจำตัว และไม่มีโรคประจำตัว มีการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมในทุกระดับ มีจำนวนใกล้เคียงกัน

4) ประเภทของโรงพยาบาลที่เลือกในบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล พบว่า ประเภทของโรงพยาบาล เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดย ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ จังหวัดสงขลา ที่เลือกโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลรัฐบาลในบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลส่วนใหญ่มีการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมอยู่ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการบริหาร ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกระตุ้นและสร้างการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ และโรงงานประเภท อื่นๆ ในจังหวัดสงขลา เพราะจากผลการศึกษาการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมของลูกจ้าง พบว่า การรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน มีเพียงกรณีคลอดบุตรและกรณีสงเคราะห์บุตรเท่านั้นที่พบว่าลูกจ้างมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ลูกจ้างมีการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมมากที่สุด คือ เอกสารสำนักงานประกันสังคม เพราะฉะนั้นจากผลการศึกษาที่ได้ดังกล่าว ผู้บริหารควรนำมาพิจารณา กำหนดนโยบายแก่ผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติในการหาแนวทางสร้างการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม ได้แก่ การปฐมนิเทศ และแจกเอกสารเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนและการปฏิบัติเพื่อการขอรับเงินทดแทนจากประกันสังคม การจัดบอร์ดความรู้ การฉายวิดีโอในช่วงพัก ให้แก่ลูกจ้างที่เข้ามาทำงานใหม่ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว พร้อมทั้งให้มีการประเมินผลเพื่อวัดการรับรู้ของลูกจ้างอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีการรับรู้เพิ่มขึ้นในกรณีใดบ้าง ประกอบกับผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และแหล่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จึงนับว่าเป็นข้อมูลที่สำคัญมากในการนำมาพิจารณาวิธีการ และช่องทางของการให้ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับกลุ่มลูกจ้าง เช่น ลูกจ้างที่มีรายได้สูงกว่า มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสำนักงาน ที่มีความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ผู้บริหารจึงน่าจะเพิ่มช่องทางในการสร้างการรับรู้เพิ่มขึ้นอีก ได้แก่ การค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

1.2 ด้านการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า แหล่งข้อมูลที่ทำให้ลูกจ้างมีการรับรู้มากที่สุด คือ เอกสารของสำนักงานประกันสังคม แสดงว่า แหล่งอื่นๆ อาจจะมีน้อยไปที่ทำให้ลูกจ้างเกิดการรับรู้ เพราะฉะนั้น ผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นในส่วนของสำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ของโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ หรือบุคลากรสาธารณสุข ควรมีกลวิธีในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการซึ่งในที่นี้หมายถึงลูกจ้างที่มารับบริการ เช่น มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลกับบุคลากรสาธารณสุข หรือการมาติดต่อขอรับเงินทดแทนกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งการให้บริการที่เอื้อต่อการทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม

อาจทำได้หลายรูปแบบ ทั้งการสื่อสารทางเดียว ได้แก่ การถ่ายทอดผ่านสื่อ เช่น คู่มือสำหรับลูกจ้าง การฉายวิดีโอ การแจกแผ่นพับ การจัดบอร์ดความรู้ การถ่ายทอดทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ หรือการสื่อสารสองทาง ได้แก่ การอธิบายให้ทราบด้วยตัวของเจ้าหน้าที่ให้บริการเอง หรือผ่านสายด่วนของหน่วยงานประกันสังคม หน่วยบริการสาธารณสุข และสถานประกอบการ รวมถึงการจัดการอบรมตามหน่วยงานหรือในสถานประกอบการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมของลูกจ้าง เฉพาะในส่วนของระดับการรับรู้และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมเท่านั้น โดยศึกษาจากการทบทวนเอกสาร งานวิจัย และศึกษาตามแนวคิดการเข้าถึงบริการสุขภาพของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1974) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้อีกมาก เช่น สภาพงาน สภาพสังคม ความสนใจ เป็นต้นที่ยังไม่ได้นำมาศึกษา จึงน่าจะมีการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยเหล่านี้ และงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาระดับการรับรู้ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ทดแทน จึงน่าจะมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคมของลูกจ้างที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป ว่าผลการศึกษาจากลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ทดแทนที่แตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาประกอบการกำหนดนโยบายในการสร้างการรับรู้ต่อไป

สำหรับบุคลากรสาธารณสุขอาจนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาการรับรู้ประโยชน์ทดแทนจากการประกันสุขภาพรูปแบบอื่นๆ ต่อไป เพื่อที่จะนำไปพัฒนาวิธีการในการทำให้เกิดการรับรู้สำหรับผู้ที่มิได้มีสิทธิตามหลักประกันสุขภาพ ทำให้เกิดการให้บริการ และการรับบริการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่อไป