

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจ ปัจจัย ระดับความรู้ความเข้าใจ ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการ: กรณีศึกษาสถานประกอบการด้านบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามกับผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้างในสถานประกอบการด้านบริการ(โรงแรม) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยนำแบบจำลองโลจิส มาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบร้อยละ 64 และไม่มีความพึงพอใจในการจ่ายร้อยละ 36 โดยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบต้องการการประกันการเจ็บป่วยเป็นอันดับแรกร้อยละ 43 และรองลงมาต้องการการประกันการว่างงานร้อยละ 7.5 กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนมีความคิดเห็นว่าจำนวนเงินสมทบที่จ่ายไปนั้นมีจำนวนที่สูงไปซึ่งจำนวนที่คิดว่าเหมาะสมคือร้อยละ 0.00 – 3.00 คิดเป็นร้อยละ 63.50

ในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการ: กรณีศึกษาสถานประกอบการด้านบริการ(โรงแรม)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ รายได้ปัจจุบันของผู้ประกันตนที่อยู่ในระดับต่ำ ความรู้ความเข้าใจในสิทธิและประโยชน์น้อย และค่ารักษาพยาบาลในปีที่ผ่านมาที่อยู่ในระดับสูงของผู้ประกันตน

ในด้านความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและประโยชน์ในเรื่องประกันสังคมกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนยังมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับที่ต่ำคือ ที่ระดับคะแนน 0-4.99 คะแนน ร้อยละ 42

เมื่อพิจารณาในด้านปัญหาและอุปสรรคผู้ประกันตนที่พึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคมมีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคน้อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไม่สุภาพ บริการล่าช้า ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พยาบาลเลือกปฏิบัติต่อผู้ป่วยประกันสังคมแตกต่างจากคนไข้ทั่วไป แพทย์ไม่ชี้แจงหรือชี้แจงอาการป่วยของผู้ประกันตนไม่ชัดเจนทำให้ไม่ทราบวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จ่ายยาหรือเภสัชกรอธิบายวิธีการใช้ยาไม่ชัดเจนทำให้ไม่เข้าใจวิธีใช้ คุณภาพเวชภัณฑ์ (ยา) อยู่ในระดับคุณภาพต่ำ ว่ามีปัญหาและอุปสรรคน้อย ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจจ่ายก็มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคมาก ผู้ประกันตนที่พึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคมมีความคิดเห็นในเรื่องค่าใช้จ่ายแพงเกินความเป็นจริง ไม่ทราบหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิประโยชน์ของแต่ละประเภท โรคหรือการรักษาทำให้ไม่สามารถประเมินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้ ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมและไม่ได้รับความสะดวกในการชำระเงิน สำนักงานประกันสังคมปฏิเสธค่าใช้จ่ายบางรายการที่ผู้ประกันตนสำรองจ่ายกับโรงพยาบาลก่อน ไม่ทราบจำนวนเงินที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม ทำให้เกิดความกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย

ส่วนผู้ประกันตนที่พึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคมมีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุดในเรื่องไม่เข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่พยาบาลเนื่องจากใช้ศัพท์ยากหรือแสดงความรำคาญเมื่อถูกถาม แพทย์ผู้ตรวจหูดจาไม่สุภาพ ไม่มีความกระตือรือร้นหรือเป็นกันเองในการตรวจรักษา การใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลของโครงการประกันสังคมทำให้เสียสิทธิการได้รับการรักษาพยาบาลจากบริษัท ไม่ทราบขั้นตอนหรือการใช้สิทธิประโยชน์เมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและการได้รับเงินช่วยเหลือหรือเงินชดเชยจากประกันสังคมล่าช้า

ABSTRACT

TE 158641

This study aims to examine the satisfaction, influencing factors, level of understanding, and problems of business employees who are insured under the Office of social security's program with a focus on service business sector in Muaeng District, Chiang Mai Province.

Information for this study was obtained from questionnaire interview of 200 samples of pertinent business employees (service enterprises) identified by stratified sampling method. Logit Model was applied for the analysis.

The finding reveal that 64% of the insured persons under study were satisfied with their contribution of counterpart payment while the other 36% felt otherwise. Those who were contented did so because they wanted to have insurance coverage in case of illness as the predominant reason (43%) followed by the reason concerning unemployment compensation (7.5%). The majority of the insured persons (63.5%) considered the existing level of counterpart payment to be rather high and suggested 0.00-3.00% level would be appropriate.

The factors influencing the insured persons' s satisfaction were found to be the low level of existing income, the meager understanding about the rights and benefits or indemnity of this insurance policy, and the fact that last year they experienced high medical expenses.

Those who had meager understanding about the rights and benefits of insurance policy, with score range of 0-4.99, constituted 42% of all samples under study.

The group that expressed their satisfaction with their contribution of counterpart payment indicated that they encountered little problems about the following common complaints concerning hospital services namely hospital workers being ill-mannered, show and unenthusiastic in providing service; nursing staff's discriminating practice when compared with the case of general patients; physicians failing to the explain or explaining unclearly about the illness of the insured persons resulting in the difficulty for the sick persons to take care of themselves properly: pharmacists or dispensary officers giving unclear drug administration instruction; and low quality medical supply (medicines). On the country, those who expressed their unsatisfaction complained the encountered much difficulty in getting medical service. Meanwhile, the group satisfied with their contribution of counterpart payment still had some comments regarding the overly costly medical expensed and their lack of knowledge about the criteria concerning insurance coverage for certain diseases or treatments. These facts caused their inability to estimate in advance the additional medical expense they had to pay since it was not totally covered in the insurance policy and to reimburse fully the medical bills from the Office of Social Security. Their unclear knowledge about the exact amount of compensation money from the Social Security Fund they are entitled to also cause them worry.

Those who felt satisfied with their contribution of counterpart payment indicated that they encountered least problems in the following areas; unclear medical instruction from nursing staff due to the use of difficult scientific term, unfriendly response upon patients' s questions; the examining physician speaking not politely or lacking enthusiasm and friendliness in professional practice; the loss of privilege from the company' s medical compensation policy if one uses his right from the Social Security program; not understanding the procedures or the entitlement to receive medical treatment in hospital; and the delay in getting compensation or aid money from the Office of Social Security.