

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณี การประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนและปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน ของผู้ประกันตน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สมรสแล้ว สำเร็จ การศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้ต่อเดือนก่อนการว่างงานระหว่าง 5,001-10,000 บาท ประเภทกิจการที่กลุ่มตัวอย่างเคยทำงานเป็นกิจการก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร การขุดหรือเจาะ บ่อน้ำ และทำงานตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิต มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 1-5 ปี ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานพบว่ามี ความคิดเห็นภาพรวมในระดับมาก โดยเห็นด้วยมากที่สุด เรื่องวิธีการจ่ายเงินทดแทน ส่วนด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านขั้นตอน การจ่ายประโยชน์ทดแทนกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคมากในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ประกันสังคม รองลงมาด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการศึกษานักงานประกันสังคมจังหวัดระยองควรมีการ ประชาสัมพันธ์รูปแบบใหม่ๆ ที่น่าสนใจ หลากหลาย และต่อเนื่อง ข่าวดูสารการประชาสัมพันธ์ เข้าใจง่ายสำหรับคนทุกระดับ ควรจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารเชิงรุก โดยขอเข้าไปประชาสัมพันธ์ ในสถานประกอบการประเภทกิจการให้ครอบคลุมทุกประเภทกิจการ และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานให้ทราบถึงกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงิน ทดแทนกรณีว่างงาน เพื่อสะดวกในการติดต่อประสานงาน

Abstract

The study on "The Opinion of Insured Persons on Unemployment Compensation Service of Rayong Social Security Office" aims to study opinions of insured persons on unemployment compensation service and problems and obstacles of compensation request. The questionnaire was the study tool. The samples were 387 of insured persons ; the statistics covered percentage, mean, t-test, One Way ANOVA, F-test at the significant level of 0.05 The study results are summarized as follows.

Most samples were male, aged 26-30 years, married, had elementary education and had monthly salary during unemployment of 5,001-10,000 baht. They previously worked in construction, machine installation and drilling businesses as production employees. The insurance periods were 1-5 years. Their overall opinion of unemployment compensation services was at the high level. The most agreed aspect was payment method. Their opinion on official service and request process was at the high level. Their opinion on service place and equipment, public relation, payment process was at the moderate level. Their opinion on problems and obstacles of compensation request was at the moderate level. Most samples faced difficulty on public relations of the Social Security Office, followed by benefit access, official service, respectively.

From this study, the recommendations are that Rayong Social Security Office should have new, interesting, diversified and consistent public relations. News and information should be easy to understand for all people. Progressive actions should be done; the Office should visit all types of businesses; all related officials should be trained on payment process for more convenient coordination.