

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนและปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน 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 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้ต่อเดือนก่อนการว่างงานระหว่าง 5,001-10,000 บาท ประเภทกิจการที่กลุ่มตัวอย่างเคยทำงานเป็นกิจการก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร การขุดหรือเจาะบ่อน้ำ และทำงานตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิต มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมาแล้ว 1-5 ปี ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานพบว่ามีความคิดเห็นภาพรวมในระดับมาก โดยเห็นด้วยมากที่สุด เรื่องวิธีการจ่ายเงินทดแทน ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคมากในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคม รองลงมาด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยองควรมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบใหม่ๆ ที่น่าสนใจ หลากหลาย และต่อเนื่อง ข่าวสารการประชาสัมพันธ์เข้าใจง่ายสำหรับคนทุกระดับ ควรจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารเชิงรุก โดยขอเข้าไปประชาสัมพันธ์ในสถานประกอบการประเภทกิจการให้ครอบคลุมทุกประเภทกิจการ และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานให้ทราบถึงกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินทดแทนกรณีว่างงาน เพื่อสะดวกในการติดต่อประสานงาน

