

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการการจ่ายจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานของผู้ประกันตน และเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร และการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ การประกันสังคมกรณีว่างงานที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง และกรมการจัดหางานจังหวัดระยอง จำนวน 387 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA Analysis of Variance) หรือหาค่าสถิติ F-test เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และ 31-35 ปี ส่วนมากสมรสแล้ว สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้ต่อเดือนก่อนการว่างงานระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ประเภทกิจการเป็นกิจการก่อสร้าง การติดตั้งเครื่องจักร และการซูดหรือเจาะบ่อน้ำมัน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมาแล้วระหว่าง 1-5 ปี และส่วนมากมาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเป็นครั้งแรก

2. ความคิดเห็นต่อการบริการการจ่ายจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริการการจ่ายจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอรับประโยชน์ทดแทนมีความเหมาะสมในระดับมาก

ขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในเรื่องการการตรวจจบประวัติการรายงานตัวมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

วิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยเห็นด้วยในเรื่องการจ่ายเงินโดยผ่านบัญชีธนาคาร มีความสะดวก และปลอดภัยในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติในระดับมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในเรื่องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทางเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานในระดับปานกลาง

ด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในเรื่องสถานที่ให้บริการสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นระดับมากที่สุดด้านวิธีการจ่ายประโยชน์ทดแทน และมีความคิดเห็นระดับมากด้านขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ ส่วนด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทน และด้านการประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นระดับปานกลาง

3. ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในเรื่องข่าวสารการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนและระเบียบในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดสิทธิมีน้อยในระดับมาก

ด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในเรื่องมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนทำให้การใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในระดับมาก

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย โดยเห็นด้วยในเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงานซึ่งทำให้ระยะเวลาการรอคอยได้รับเงินทดแทนใช้เวลานานในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีความคิดเห็นระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นระดับน้อย

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนกับความคิดเห็นต่อการบริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการบริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน และความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน พบว่า ความแตกต่างของประเภทกิจการ และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการบริการการจ่ายประโยชน์ทดแทน ความแตกต่างของอายุ ประเภทกิจการและตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน ส่วนข้อมูลทั่วไปอื่นๆ คือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการบริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานและความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการขอรับประโยชน์ทดแทน

5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนแบบสอบถาม 387 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน จำนวน 45 ชุด ซึ่งพอสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากต้องการให้เพิ่ม

เงินทดแทนกรณีว่างงานให้มากกว่าเดิม รองลงมาต้องการให้จ่ายเงินทดแทนตั้งแต่เดือนแรกที่ว่างงานโดยไม่ต้องรอให้ถึงหนึ่งเดือนซึ่งต้องได้รับเงินหลังจากนัทรายงานตัวครั้งแรกเพื่อที่ต้องการให้ได้รับเงินให้เร็วขึ้น และเห็นควรให้เพิ่มบุคลากรและเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่อง เงินสมทบและสาเหตุการออกจากงาน โดยเฉพาะ และเห็นควรให้เพิ่มจำนวนเดือนในการรับเงินทดแทนให้มากขึ้น ลดบางขั้นตอนในการรายงานตัวเพื่อให้ง่าย สะดวกแก่ผู้ประกันตน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง ผู้ศึกษามีข้อเสนอ ดังนี้

ข้อเสนอระดับนโยบาย

1. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยองควรประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ๆ ที่น่าสนใจ หลากหลาย และต่อเนื่อง ข้าราชการการประชาสัมพันธ์เข้าใจง่ายสำหรับคนทุกระดับ โดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์ และควรดำเนินการในช่วงเวลาและสถานที่ที่ผู้ชมเป็นจำนวนมาก ควรจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เชิงรุก โดยการขอเข้าไปประชาสัมพันธ์ถึงสถานประกอบการ และประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือกับบริษัทที่ต้องเลิกจ้างพนักงานเป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดไปให้ความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันระหว่าง นายจ้างและลูกจ้าง และสำหรับตัวเจ้าหน้าที่ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง

2. ควรขยายระยะเวลาการรายงานตัวออกไปอีกหลังจากเจ้าหน้าที่กรมการจัดหางานนัทรายงานตัวแล้ว

3. ควรมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้มีการศึกษาระเบียบในการพิจารณาอนุมัติ คำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ปรับปรุงระเบียบให้ง่าย ไม่ซับซ้อน ให้มีการลดขั้นตอนการให้บริการ สามารถให้บริการได้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

4. ควรมีนโยบายจัดให้เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนได้ประชุมและชี้แจง ลักษณะการปฏิบัติงาน ขั้นตอนและระเบียบในการ

ปฏิบัติงานของตนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อสะดวกในการประสานงาน และติดตามงานให้กับผู้ใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

1. ควรให้สำนักงานประกันสังคมจัดเจ้าหน้าที่เพื่อประสานงานระหว่างบริษัทและลูกจ้างในเรื่องสาเหตุการออกจากงาน และข้อมูลการนำส่งเงินสมทบสำหรับบุคคลที่ขอใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานโดยเฉพาะ
2. ควรพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ในงานด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้บุคลากรมีความตระหนักถึงผลสำเร็จโดยส่วนรวมขององค์กรมากกว่าที่จะมุ่งมั่นในผลสำเร็จเฉพาะงานในส่วนงานที่ตนได้รับมอบหมาย
3. ควรจัดสถานที่ให้บริการสะดวกสบายในการใช้บริการ มีเครื่องถ่ายเอกสารบริการผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อหาวิธีการให้การใช้บริการด้านการประกันว่างงานให้อยู่สถานที่เดียวเบ็ดเสร็จ
2. ควรศึกษาวิจัย ถึงความพร้อมและความรู้ความเข้าใจของพนักงานฝ่ายบุคคลในฐานะเป็นผู้แทนของทั้ง 3 ฝ่าย (ลูกจ้าง นายจ้าง และสำนักงานประกันสังคม) เป็นการสร้างความสามัคคีระหว่างเจ้าหน้าที่บุคลากร ของสถานประกอบการต่างๆ และเพื่อให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสำนักงานได้ถูกต้อง
3. ควรศึกษาถึงความต้องการของผู้ว่างงานจากสถานประกอบการว่ามีความต้องการสิทธิประโยชน์อื่นนอกเหนือจากเงินทดแทนหรือไม่