

หัวข้อสารนิพนธ์	ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อบริการจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีการประกันการว่างงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง (The Opinion of Insured Persons on Unemployment Compensation Service of Rayong Social Security Office)
ชื่อผู้เขียน	นางสาวณัฐมน ไม่แก้ว (Miss Natamon Maikew)
ระดับปริญญา	สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ศศิพัฒน์ ยอดเพชร
ปีการศึกษา	2552

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 ส่วนด้าน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการขอรับประโยชน์ทดแทนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคมากในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคม รองลงมาด้านการเข้าถึงบริการด้านสิทธิประโยชน์ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยองควรมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบใหม่ๆ ที่น่าสนใจ หลากหลาย และต่อเนื่อง ข่าวดูสารการประชาสัมพันธ์เข้าใจง่ายสำหรับคนทุกระดับ ควรจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารเชิงรุก โดยขอเข้าไปประชาสัมพันธ์ในสถานประกอบการประเภทกิจการให้ครอบคลุมทุกประเภทกิจการ และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานให้ทราบถึงกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินทดแทนกรณีว่างงาน 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.