

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด และศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม 7 กรณี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัญหาในการรับรู้สิทธิประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ประชากรตัวที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด จำนวน 47 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficients) ผลการศึกษาสรุปดังนี้

สรุปผลการศึกษา

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด รองลงมา คืออายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด รองลงมา คือสถานภาพ สมรส ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานก่อสร้าง รองลงมาคือ ผู้ควบคุมงาน มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-25,000 บาท รองลงมามีรายได้มากกว่า 35,001 บาท พนักงานเป็นผู้ประกันตนอยู่มากกว่า 6 ปี มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 1-3 ปี และเป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี จำนวนครั้งที่พนักงานขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณีของสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม มากที่สุด คือ ไม่เคยใช้สิทธิประโยชน์ รองลงมาคือพนักงานขอรับประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณี จำนวน 1-2 ครั้ง

5.2 การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมจากแหล่งข้อมูลของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแหล่งข้อมูล การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำแนกตามสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณี ของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พบว่า กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท รองลงมา เป็นอินเทอร์เน็ต กรณีทุพพลภาพ ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท รองลงมา เป็นเว็บไซต์ กรณีเสียชีวิต ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท รองลงมาการเข้าถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต กรณีคลอดบุตร ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท รองลงมา เป็นอินเทอร์เน็ต กรณีสงเคราะห์บุตร ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท รองลงมา เป็นอินเทอร์เน็ต กรณีชราภาพ ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัท รองลงมาเว็บไซต์ กรณีว่างงาน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัท รองลงมา มีการเข้าถึงข้อมูลจากเว็บไซต์

5.3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการรับทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี ของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ในบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด ไม่ทราบ ถึงสิทธิประโยชน์ทั้ง 7 กรณีของกองทุนประกันสังคม

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านประกันสังคม รองลงมา คือสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือประกันสังคม และลำดับถัดไปคือเว็บไซต์ สำนักงานประกันสังคม และเพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับเหตุผลสำคัญที่พนักงานเลือกช่องทางในการรับรู้ สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า เหตุผลสำคัญที่พนักงานเลือกช่องทางในการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุน ส่วนใหญ่คือ คุณภาพของข้อมูล เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว รองลงมา เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม เชื่อถือได้ของข้อมูล และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

5.4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด

ผลการวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม พบว่า ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านสำนักงานประกันสังคม มีปัญหาน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีปัญหามากที่สุดในเรื่อง ด้านพนักงานที่ดูแลของ

บริษัทนครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านสำนักงาน ประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 2.14) และไม่มีปัญหาคือ ด้านผู้ประกันตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.77

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิ ประโยชน์กองทุนประกันสังคมกับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม พบว่า ค่า Sig. = 0.74 ดังนั้นปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัย “การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด” พบว่า ปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทนครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด มีปัญหามาก ส่วนด้านสำนักงาน ประกันสังคม มีปัญหาน้อยที่สุด และด้านผู้ประกันตน ไม่มีปัญหา ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษา ของ นิลัมพร แต่งตั้ง (2560) พบว่า การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน บริษัทในเครือเอเออ ด้านผู้ประกันตนและด้านสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี พบว่า ในด้าน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี มีปัญหาในระดับมาก

เมื่อทำการพิจารณารายด้านจากผลการวิเคราะห์การวิจัยถึงปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิ ประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงาน ด้านพนักงานที่ดูแลของบริษัทนครชัย ชัพพลาย แอนด์ซีวิล จำกัด อยู่ในระดับไม่มีปัญหา เมื่อพิจารณารายข้อที่ไม่มีปัญหา ในเรื่องพนักงานที่ดูแล มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์กองทุน ประกันสังคมภายในของบริษัทน้อยเกินไป ร่องลงมา คือ การติดต่อพนักงานที่ดูแลด้านกองทุนประกันสังคมของ บริษัท เพื่อขอรับสิทธิ ประโยชน์กองทุน ประกันสังคมให้บริการล่าช้า และมีพนักงานที่ดูแลไม่สามารถ อธิบายสิทธิ ประโยชน์ ให้พนักงานในบริษัทรับทราบอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับนิลัมพร แต่งตั้ง (2560) พบว่า การติดต่อกับพนักงานที่ดูแลเพื่อขอรับสิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมให้บริการล่าช้า เนื่องจากทางพนักงานที่ดูแลนั้น ต้องส่งข้อมูลพิจารณาไปให้ทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ชลบุรีตรวจสอบจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อขอรับสิทธิให้กับพนักงาน

ด้านสำนักงานประกันสังคม พบว่า อยู่ในระดับมีปัญหาน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อที่มี ปัญหาน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่สำนักงาน ประกันสังคมให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ร่องลงมา คือ ความไม่ สะดวกในการค้นหา ข้อมูลและติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม กระบวนการขอรับสิทธิ ประโยชน์ประกันสังคม จากสำนักงานประกันสังคม มีความล่าช้า และความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การโทรสอบถามข้อมูลไปยัง Call center คู่สายไม่ว่างเนื่องจากมีพนักงาน ให้บริการน้อย ซึ่ง

สอดคล้องกับ นิลัมพร แต่งตั้ง (2560) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี เหตุเนื่องมาจากสถานที่ตั้งของบริษัทที่อยู่ห่างไกลจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีจึงทำให้พนักงานไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่ออีกทั้งช่องทางในการเข้าถึงสำนักงานประกันสังคมในช่องทางต่าง ๆ จากผลการวิจัยยังพบว่าการไม่สะดวกในการค้นหาข้อมูลและติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม เนื่องจากความล่าช้าในการติดต่อ เช่น การโทรสอบถามข้อมูล

ด้านผู้ประกันตน พบว่า อยู่ในระดับไม่มีปัญหา เมื่อพิจารณารายชื่อที่ไม่มีปัญหา ท่านไม่ทราบขั้นตอน การขอใช้สิทธิของกองทุน ประกันสังคม รองลงมา คือ ท่านไม่สนใจสิทธิประกันสังคมเพราะท่านได้รับ สิทธิประโยชน์จากสวัสดิการ กลุ่มสมรสหรือสวัสดิการอื่นที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ย และมีปัญหาน้อย คือท่านศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิของกองทุน ประกันสังคมน้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับนิลัมพร แต่งตั้ง (2560) พบว่า เมื่อไม่ทราบขั้นตอนในการขอใช้สิทธิในการขอรับประโยชน์กองทุนจากผลการวิจัยจึงส่งผลให้ผู้ประกันตนไม่สนใจการใช้สิทธิประกันสังคมเพราะเชื่อว่าสิทธิประกันสังคมให้ความคุ้มครองน้อยเกินไป และไม่สนใจสิทธิประกันสังคมเพราะผู้ประกันตนมีสวัสดิการที่ดีกว่าจากกลุ่มสมรสหรือสวัสดิการอื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

เพื่อให้การศึกษาวิจัยการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ชีวิล จำกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ศึกษาได้เสนอแนะแนวทางจากการศึกษา ดังนี้

1. กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ควรเน้นให้ความรู้เรื่องประโยชน์ทดแทนในกรณีเจ็บป่วย / ประสบอันตรายในด้านต่าง ๆ ว่าครอบคลุมกรณีใดบ้าง จากผลการวิจัยผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาพยาบาลของรัฐ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลค่าห้อง ค่าอาหารไม่เกินวันละ 700 บาท และผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ระหว่างที่หยุดพักรักษาตัวตามคำสั่งแพทย์ไม่เกินครั้งละ 90 วันและไม่เกิน 180 วันในหนึ่งปี พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่ทราบในประเด็นเหล่านี้

2. ด้านกรณีทุพพลภาพ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานไม่ทราบว่าผู้ประกันตนที่เป็นผู้ทุพพลภาพทำให้การทำงานลดลงถึงขนาดไม่อาจทำงานได้ตามปกติให้มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละสามสิบของค่าจ้างรายวันทั้งนี้ไม่เกินระยะเวลา 180 เดือนและกรณีทุพพลภาพระดับความสูญเสียรุนแรงได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างรายวันตามมาตรา 57 ตลอดชีวิตอีกด้วย

3. กรณีเสียชีวิต จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานไม่ทราบว่าผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท และได้รับเงินสงเคราะห์กรณีเสียชีวิต ผู้ประกันตนจะต้องจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 36 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 120 เดือน จะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 4 เดือน และผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบตั้งแต่ 120 เดือนขึ้นไปจะได้รับเงินสงเคราะห์ในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างเฉลี่ย 12 เดือน

4. ด้านกรณีคลอดบุตร ทางฝ่ายบุคคลของบริษัทฯ ควรเน้นให้พนักงานเพศหญิงที่จะลาคลอดบุตร หรือใกล้กำหนดเวลาคลอดบุตร เตรียมยื่นเอกสารเพื่อทำการเบิกเงินช่วยเหลือ / เงินทดแทน ในกรณีการลาคลอดบุตร เพื่อจะได้ส่งเอกสารไปยังประกันสังคมและสามารถได้รับ เงินชดเชยได้ทันเวลา เนื่องจากในการขอสิทธิประโยชน์ทดแทนดังกล่าวจะมีกำหนดระยะเวลาไม่สามารถทำการเบิกย้อนหลังได้

5. ด้านกรณีสงเคราะห์บุตร พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่ทราบรายละเอียดที่ชัดเจนว่าผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายเดือนละ 400 บาทต่อบุตรหนึ่งคนและผู้ประกันตนจะได้รับเงินสงเคราะห์บุตรเหมาจ่ายสำหรับบุตรชอบด้วยกฎหมายซึ่งมีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ คราวละไม่เกิน 3 คน

6. ด้านกรณีชราภาพ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานส่วนใหญ่ทราบว่า การจ่ายเงินสมทบรายเดือนกับกองทุนประกันสังคมนั้นมิได้สูญเปล่า เพราะนอกจากจะได้รับสิทธิประโยชน์ระหว่างการทำงานมากมายแล้ว เมื่อถึงวัยเกษียณก็ยังคงอุ่นใจได้ว่ามีเงินออมชราภาพไว้เป็นหลักประกันอีกด้วย เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญว่าการจ่ายเงินไม่ได้สูญเปล่าเมื่อถึงวัยเกษียณแล้วยังมีเงินจากประกันสังคมให้สามารถใช้จ่ายได้

7. ด้านกรณีว่างงาน พนักงานให้ความสนใจค่อนข้างมาก แต่อาจจะยังไม่ทราบรายละเอียดเชิงลึกว่าหากว่างงาน ลาออกหรือสิ้นสุดสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างไว้แน่นอนผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนในระหว่างการว่างงาน ร้อยละ 30 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 90 วัน และกรณีไม่ได้ทำงานจากเหตุสุดวิสัยได้รับเงินทดแทนกรณีว่างงาน ร้อยละ 50 ของค่าจ้างครั้งละไม่เกิน 180 วัน ดังนั้นควรทำการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบโดยเพิ่มเติมรายละเอียดส่วนนี้ เพื่อให้พนักงานมี ความรู้และสามารถรักษาสิทธิของตนได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มการศึกษาความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี และความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมทั้ง 7 กรณี โดยอาจทำการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องปัญหาเชิงประสบการณ์ในการขอรับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมของพนักงานที่มีต่อการเข้ารับบริการในสำนักงานประกันสังคม ด้านการขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคม เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานในบริษัทได้รับประโยชน์สูงสุดตามกฎหมายและสิทธิที่จะได้รับตามสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม
2. ควรมีการศึกษาแบบเจาะลึก โดยการเข้าไปสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามตัวต่อตัว และให้ผู้ตอบแบบสอบถามอธิบายถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมเท่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ และสะท้อนถึงระบบการทำงานของสำนักงานประกันสังคม
3. ควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะของการสร้างองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันหากเกิดการเจ็บป่วยตามสิทธิประกันตนได้อย่างเหมาะสม ในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน