

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการด้านบริการ(โรงแรม)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการด้านบริการ(โรงแรม) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบ
4. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน
5. ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนในสิทธิและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจ่ายเงินสมทบ
6. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบ

5.1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตน

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนเป็นเพศหญิงร้อยละ 62 และเป็นเพศชายร้อยละ 38 โดยกลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปีร้อยละ 43.50 และรองลงมาเป็นช่วง 21-30 ปีร้อยละ 43 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ชั้นมัธยมศึกษา (ม.1-ม.6) ร้อยละ 32 รองลงมามีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 29 ซึ่งมีสถานภาพสมรสร้อยละ 46 และสถานภาพโสดร้อยละ 45 มีสมาชิกในครัวเรือน 4-6 คนร้อยละ 56.50 รองลงมามีสมาชิกในครัวเรือน 1-3 คนร้อยละ 35 โดยที่สมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้ 1-3 คนร้อยละ 81.50 และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้ 4-6 คนร้อยละ 17.50 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนมีรายได้ปัจจุบันอยู่ในช่วงระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 58 กลุ่มรองลงมามีรายได้ปัจจุบันต่ำกว่า 5,000 บาทร้อยละ 27 ส่วนรายได้รวมของครัวเรือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทร้อยละ 44 ซึ่งกลุ่มที่รองลงมาจะมีรายได้รวมของครัวเรือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 63 ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนไม่มีการประกันสุขภาพอื่นนอกเหนือจากประกันสังคม ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประกันสุขภาพอื่นมีร้อยละ 37 โดยมีการเจ็บป่วยเรื้อรังหรือสุขภาพไม่ดีของสมาชิกในครัวเรือนร้อยละ 25 และมีการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันสังคมร้อยละ 89.50 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมมีเพียงร้อยละ 10.50 สถานประกอบการให้ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมโดยวิธีการตีประกาศร้อยละ 91 และการแจกเอกสารร้อยละ 6 กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนใช้วิธีติดต่อกับสำนักงานโดยการไปติดต่อด้วยตัวเองร้อยละ 75 และรองลงมาใช้วิธีโทรศัพท์ร้อยละ 52 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในปีที่ผ่านมาอยู่ในช่วงระหว่าง 0 – 500 บาทร้อยละ 57.42 รองลงมาอยู่ระหว่าง 500 – 1,000 บาทร้อยละ 90.91

5.2 ข้อมูลความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการด้านบริการ (โรงแรม) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบร้อยละ 64 และไม่มี ความพึงพอใจในการจ่ายร้อยละ 36 โดยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบต้องการการประกันการเจ็บป่วยเป็นอันดับแรกร้อยละ 43 และรองลงมาต้องการการประกันการว่างงานร้อยละ 7.5 กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนมีความคิดเห็นว่าจำนวนเงินที่สมทบที่จ่ายไปนั้นมีจำนวนที่สูงไปซึ่งจำนวนที่คิดว่าเหมาะสมคือร้อยละ 0.00 – 3.00 คิดเป็นร้อยละ 63.50

5.3 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบ

เมื่อพิจารณาในด้านของความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบที่ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 63.10 และร้อยละ 64.52 โดยมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และมีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี โดยที่ทุกสถานภาพมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบมากกว่าไม่พึงพอใจในการจ่ายยกเว้นสถานภาพหม้าย ส่วนในเรื่องจำนวนสมาชิกในครัวเรือนและจำนวนสมาชิกที่มีรายได้ล้วนมีความพึงพอใจในการจ่ายมากกว่าไม่พึงพอใจในการจ่าย ในเรื่องรายได้ปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนทุกระดับรายได้ตั้งแต่ 0 – 20,000 บาทจะมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปไม่มีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบถึงร้อยละ 75 แต่หากมองในด้านรายได้รวมทั้งครัวเรือนการมีและไม่มีประกันสุขภาพอื่น การมีและไม่มีสมาชิกที่เจ็บป่วยในครัวเรือนทุกกลุ่ม

ตัวอย่างจะมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบ ส่วนในเรื่องการติดตามข้อมูลข่าวสารผู้ที่ติดตามข้อมูลข่าวสารจะมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบกว่าผู้ที่ไม่ติดตามข้อมูลข่าวสารและกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีค่ารักษาพยาบาลในปีที่ผ่านมาจะมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบ

5.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน

จากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการคือ เพศ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้ปัจจุบันของผู้ประกันตน รายได้รวมของครัวเรือน ภาวะสุขภาพของครัวเรือน การได้รับการประกันสุขภาพด้วยวิธีอื่น ความรู้ความเข้าใจ ค่ารักษาพยาบาลในปีที่ผ่านมาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจ่าย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติไม่เกิน 0.05 ได้แก่ รายได้ปัจจุบันของผู้ประกันตน ความรู้ความเข้าใจในสิทธิและประโยชน์ และค่ารักษาพยาบาลในปีที่ผ่านมาของผู้ประกันตน โดยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีรายได้ปัจจุบันต่ำจะมีความน่าจะเป็นที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีรายได้ปัจจุบันสูงเท่ากับ 0.9441224009 หรือ 94.41 และเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและประโยชน์น้อยจะมีความน่าจะเป็นที่จะมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิและผลประโยชน์มากเท่ากับ 0.3172105441 หรือ 31.72 ส่วนค่ารักษาพยาบาลในปีที่ผ่านมาสูงจะมีความน่าจะเป็นที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่มีค่ารักษาพยาบาลต่ำเท่ากับ 0.4349685617 หรือ 43.49 %

5.5 ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนในสิทธิและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจ่ายเงินสมทบ

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนยังมีระดับความรู้ความเข้าใจในสิทธิและประโยชน์ในเรื่องประกันสังคมในระดับที่ต่ำคือ ที่ระดับคะแนน 0-4.99 คะแนน ร้อยละ 42 แต่มีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบถึงร้อยละ 42 รองลงมาที่ระดับ 5.00-6.99 คะแนน ร้อยละ 31 มีความพึงพอใจร้อยละ 72.62 และที่ระดับคะแนน 8.00-10.00 คะแนน ร้อยละ 21.50 มีความพึงพอใจร้อยละ 62.79

5.6 ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบ

ผู้ประกันตนที่พึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคมมีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคน้อยในเรื่อง

1. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไม่สุภาพ บริการล่าช้า ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.78 แสดงว่าผู้ประกันตน ได้รับการบริการที่ดี รวดเร็วและกระตือรือร้นจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

2. เจ้าหน้าที่พยาบาลเลือกปฏิบัติต่อผู้ป่วยประกันสังคมแตกต่างจากคนไข้ทั่วไป โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.88 แสดงว่าผู้ประกันตน ได้รับการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างกับคนไข้ทั่วไปจากเจ้าหน้าที่พยาบาล

3. แพทย์ไม่ชี้แจงหรือชี้แจงอาการป่วยของผู้ประกันตน ไม่ชัดเจนทำให้ไม่ทราบวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 แสดงว่าแพทย์มีการชี้แจงอาการป่วยและวิธีปฏิบัติตนให้แก่ผู้ประกันตนได้ชัดเจน

4. เจ้าหน้าที่จ่ายยาหรือเภสัชกรอธิบายวิธีการ ใช้จ่ายไม่ชัดเจนทำให้ไม่เข้าใจวิธีใช้ว่ามีปัญหาและอุปสรรคน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.19 แสดงว่าผู้ประกันตนได้รับการอธิบายวิธีการ ใช้จ่ายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่จ่ายยาหรือเภสัชกร

5. คุณภาพเวชภัณฑ์ (ยา) อยู่ในระดับคุณภาพต่ำ ว่ามีปัญหาและอุปสรรคน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.99 แสดงว่าผู้ประกันตนคิดเห็นว่าเวชภัณฑ์ (ยา) ที่ได้รับมีคุณภาพ ส่วนผู้ที่ไม่พึงพอใจยังมีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 แสดงว่าผู้ประกันตนที่ไม่พึงพอใจมีความคิดเห็นว่าคุณภาพเวชภัณฑ์ (ยา) อยู่ในระดับคุณภาพต่ำ

6. ค่าใช้จ่ายแพงเกินความเป็นจริง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 แสดงว่าผู้ประกันตนคิดเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลนั้นตรงกับความเป็นจริง หรือไม่แพงเกินความเป็นจริง

7. ไม่ทราบหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิประโยชน์ของแต่ละประเภทโรคหรือการรักษาทำให้ไม่สามารถประเมินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 แสดงว่าผู้ประกันตนทราบหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิประโยชน์ของแต่ละประเภทโรคหรือการรักษาทำให้สามารถประเมินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้

8. ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมและไม่ได้รับความสะดวกในการชำระเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 แสดงว่าผู้ประกันตนได้รับความสะดวกในการชำระเงินและไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติม

9. สำนักงานประกันสังคมปฏิเสธค่าใช้จ่ายบางรายการที่ผู้ประกันตนสำรองจ่ายกับโรงพยาบาล ก่อนโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.39 แสดงว่าผู้ประกันตนไม่ถูกปฏิเสธค่าใช้จ่ายบางรายการที่ได้สำรองจ่ายกับโรงพยาบาลก่อนจากสำนักงานประกันสังคม

10. ไม่ทราบจำนวนเงินที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม ทำให้เกิดความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.75 แสดงว่าผู้ประกันตนทราบจำนวนเงินที่ได้รับจากกองทุนประกันสังคม ทำให้ไม่กังวลเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ผู้ประกันตนที่พึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบแก่สำนักงานประกันสังคมมีความคิดเห็นว่ามี ปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุดในเรื่อง

1. ไม่เข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่พยาบาลเนื่องจากใช้ศัพท์ยากหรือแสดงความรำคาญเมื่อถูกถาม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.39 แสดงว่าผู้ประกันตนมีความเข้าใจในคำอธิบายของเจ้าหน้าที่พยาบาล โดยเจ้าหน้าที่ใช้ศัพท์ที่เข้าใจง่ายและไม่แสดงท่าทีรำคาญเมื่อถูกถาม

2. แพทย์ผู้ตรวจพุดจาไม่สุภาพ ไม่มีภาวะกระตือรือร้นหรือเป็นกันเองในการตรวจรักษาโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.23 แสดงว่าผู้ประกันตนได้รับการบริการที่ดี สุภาพ กระตือรือร้นและเป็นกันเองในการตรวจรักษาจากแพทย์ผู้ตรวจ

3. การใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลของโครงการประกันสังคมทำให้ท่านเสียสิทธิการได้รับการรักษาพยาบาลจากบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.96 แสดงว่าผู้ประกันตนไม่เสียสิทธิการได้รับการรักษาพยาบาลจากบริษัทเมื่อมีการใช้สิทธิจากโครงการประกันสังคม

4. ไม่ทราบขั้นตอนหรือการใช้สิทธิประโยชน์เมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.20 แสดงว่าผู้ประกันตนทราบขั้นตอนหรือการใช้สิทธิประโยชน์เมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

5. ได้รับเงินช่วยเหลือหรือเงินชดเชยจากประกันสังคมล่าช้า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.48 แสดงว่าผู้ประกันตนได้รับเงินช่วยเหลือหรือเงินชดเชยจากประกันสังคมที่รวดเร็ว

5.7 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการ : กรณีศึกษาสถานประกอบการด้านบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษานี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่าย ระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและประโยชน์ของผู้

ประกันตน และปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบ ดังนั้น ควรจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สำนักงานประกันสังคมและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ดังข้อเสนอดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาในเรื่องปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนคือในเรื่องของคุณภาพเวชภัณฑ์ (ยา) อยู่ในระดับคุณภาพต่ำโดยที่ผู้ประกันตนที่ไม่พึงพอใจคิดเห็นว่าในเรื่องนี้เป็นปัญหาและอุปสรรคมากซึ่งสำนักงานประกันสังคมควรเข้าไปตรวจสอบกับ โรงพยาบาลของผู้ประกันตนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพเวชภัณฑ์ยาให้อยู่ในระดับคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งน่าจะส่งผลให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบเพิ่มมากขึ้น

2. สำนักงานประกันสังคมควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันสังคมให้เพิ่มมากขึ้น และต่อเนื่องเพื่อยกระดับความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและผลประโยชน์จากการจ่ายเงินสมทบของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนซึ่งยังอยู่ในระดับที่ต่ำและควรปรับปรุงเพื่อให้ผู้ประกันตนจะได้ใช้สิทธิของตนเองได้อย่างถูกต้อง

3. สำนักงานประกันสังคมควรมีการพิจารณาในเรื่องจำนวนเงินสมทบที่จ่ายในแต่ละเดือน เนื่องจากว่าปัจจุบันต้องจ่ายเงินสมทบร้อยละ 5 ต่อเดือน ซึ่งผู้ประกันตนมีความคิดเห็นว่าสูงไป จำนวนเงินสมทบที่เหมาะสมคือร้อยละ 0-3 ต่อเดือน

5.8 ข้อจำกัดในการศึกษาและข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาที่ได้จัดเก็บในช่วงระยะเวลาสั้น ประกอบกับได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะลูกจ้างที่ทำงานในด้านธุรกิจบริการ (โรงแรม) ทำให้ไม่สามารถนำมาเป็นข้อสรุปในภาพรวมของความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของลูกจ้างที่อยู่ในธุรกิจประเภทอื่นได้ ดังนั้นข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาถึง

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งอาจจะมีปัจจัยอื่นอีกหลายปัจจัยที่ผู้ศึกษาไม่ได้รวมไว้ในแบบจำลองดังนั้นควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพสำหรับปัจจัยที่ต้องการศึกษาเพื่อนำไปสู่การศึกษาที่ดีขึ้น

2. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบในด้านอื่นที่ผู้ศึกษาไม่ได้รวมไว้ในการศึกษาในครั้งนี้เพื่อสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ให้ดียิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนต่อสำนักงานประกันสังคมในสถานประกอบการด้านบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตนยังมีน้อยไป ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาครั้งต่อไปควรมีสัดส่วนของผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้นกว่านี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved