

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทักษะของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม
 จังหวัดเชียงใหม่
 ชื่อผู้เขียน นางกัญญา กลิ่นทอง
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริพงษ์	ลดาวัลย์ ฅ อยุธยา	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประชิต	ฅ บางช้าง	กรรมการ
อาจารย์ ไพรัช	ตระการศิรินนท์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของนายจ้าง, ลูกจ้างหรือผู้ประกันตนที่มีต่อการดำเนินงานประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่และสถานพยาบาลที่เกี่ยวข้อง 2) เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจของนายจ้าง ลูกจ้างที่มีต่อการประกันสังคม 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษามีจุดมุ่งหมายที่จะนำผลของการศึกษาที่พบในครั้งนี้นำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการขนาดต่าง ๆ ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มของนายจ้างที่เป็นเจ้าของสถานประกอบการหรือได้รับมอบหมาย จำนวนทั้งสิ้น 261 ราย และกลุ่มผู้ประกันตน 275 ราย ด้วยการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลของการศึกษา พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนของนายจ้าง ร้อยละ 80.8 อายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 42.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 34.5 มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกงานหรือพนักงานบุคคล และร้อยละ 8.4 เป็นเจ้าของกิจการ และร้อยละ 46.7 มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ต่อเดือน สำหรับกลุ่มผู้ประกันตนนั้น ร้อยละ 82.5 มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 26.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 86.5 มีตำแหน่งเป็นพนักงานหรือคนงานในสถานประกอบการ และร้อยละ 59.3 มีรายได้ไม่เกินเดือนละ 5,000 บาท

กลุ่มนายจ้างและผู้ประกันตน มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคมไม่มากนัก คือ ทราบว่ามีหลักการและสิทธิประโยชน์ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติบ้างแต่ไม่ชัดเจนนัก และส่วนหนึ่งของกลุ่มนายจ้างและผู้ประกันตนขาดความสนใจเกี่ยวกับประกันสังคม ไม่ติดตามข่าวสารหรือไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร ส่วนด้านสถานพยาบาล กลุ่มนายจ้างและกลุ่มผู้ประกันให้ความพึงพอใจในการใช้สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมระดับสูงโดยกลุ่มนายจ้างจะอยู่ในระดับสูงกว่าของผู้ประกันตน แต่หากพิจารณารายประเด็น ความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วในการบริการ และการต้อนรับจะต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ

ความพึงพอใจของนายจ้างและกลุ่มผู้ประกันตนในการขอใช้บริการจากประกันสังคม เชียงใหม่นั้น พบว่า 1) ทั้งสองกลุ่มเห็นว่าการติดต่อยังขาดความสะดวก จึงมีความเห็นว่าการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ สามารถช่วยให้การทำงานเกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อเป็นอย่างมาก และมีสิ่งที่ดีขึ้นอีกหลายประการ เช่น การมีการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ให้มากขึ้น ควรมีการปรับปรุงในด้านการออกบัตรประกันสุขภาพให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ รวมทั้งขอให้สำนักงานสร้างความพร้อมในการบริการ ตลอดจนการออกเยี่ยมเยียนสถานประกอบการเพื่อสร้างความใกล้ชิดและคุ้นเคย 2) การให้บริการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงาน กลุ่มนายจ้างให้ความพึงพอใจในระดับสูงกว่าผู้ประกันตน และ 3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจของกลุ่มนายจ้างจะสูงกว่ากลุ่มของผู้ประกันตน แต่ทั้งสองกลุ่มเห็นควรให้ปรับปรุงเรื่องการให้บริการที่ล่าช้า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนการแนะนำข้อปัญหาอื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการ และ 4) ในด้านบริการทางการแพทย์นั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งสองฝ่ายมีความเห็นว่าโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับดี ยกเว้นในเรื่องการต้อนรับและความรวดเร็วในการให้บริการ

Independent Study Title	Opinion of the Clients towards Chiang Mai Social Security System	
Author	Mrs.Kunchana Klinthong	
M.A.	Political Science	
Examining Committee :		
	Assist.Prof. Siripong Ladavalya Na Ayuthya	Chairman
	Assoc.Prof. Prachid Na-Bangchang	Member
	Lect. Pirat Trakamsirinont	Member

Abstract

The objectives of this independent study are :

1. to study the attitudes of employers and employees towards operational performance Chiang Mai's Office of Social Security and involved medical clinics.
2. to study the levels of knowledge and understanding of employers and employees towards the welfare of social security.
3. to learn about problems and obstacles in the operation of Chiang Mai's Office of Social Security.

Field interviews are used in the gathering of data and information for the study. Interviewed samples are divided into 2 groups which are :

- 261 employers who operate workplaces, each of which has more than 10 employees.
- 275 employees who hold social security insurance policy.

The study finds that :

- a large majority of employers are in 21-40 years age group, with university level of education, with work positions of being manager, Chief division or subdivision along with 8.4% who are the owners of the work places with an averaged income of 5,000-10,000 Baht per month.

- as for the employees and policy holders group, 86.5% have work position of being employees or workers and 59.3% have an averaged monthly income of not more than 5,000 Baht.

Both groups have insufficient knowledge about the principles and the benefits which would derive from Social Security. A part of both employers and employees groups do not pay any attention to Social Security program. Both groups have satisfaction towards the rendered services of the social security's medical clinics which centers on speed of rendered services but not on public relations aspect.

Both groups express the opinions that :

1. inconveniences in communication still exist and computerized services should be put into use along with other improvements such as increase in telephone numbers, speed up in issuance of insurance cards and more frequent visits to work places.

2. employers express higher level of satisfaction towards the derived benefits of social security program while employees express lower level of satisfaction.

3. nevertheless, both groups view that improvements on various aspects should be made such as on the pace of rendering services, on public relations and on giving advices to the policy holders.

4. both groups view that the rendered medical services are at satisfactory level except shortcomings in speed of the given services.