

Received: Nov 20, 2023

Revised: Nov 27, 2023

Accepted: Dec 17, 2023

ความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร เขต 11

Knowledge and Understanding of Social Security Fund Benefits among Insured Individuals at the Social Security Office, Bangkok District 11

อรสา ศรีอารีย์กุลชัย¹, เสาวภา เมืองแก่น²

Orasa Sriareekulchai¹, Saowapha Muangkaen²

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี¹, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี²

Master's degree student Master of Business Administration Program Business Administration¹

Thonburi University¹, Faculty of Business Administration Thonburi University²

goleelee7121@gmail.com¹, ops_tru@thonburi-u.ac.th²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 จำแนกตามประสบการณ์การใช้สิทธิประโยชน์กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนมาตรา 33 และมาตรา 39 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกผู้ประกันตนที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคมเขต 11 จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ผลการวิจัยพบว่า (1) เพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนที่แตกต่างกัน ตัวแปรจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน และความถี่ที่มาติดต่อที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนแตกต่างกัน (2) ผู้ประกันตนที่มีประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย คือ นำไปพัฒนาองค์กร และคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น

คำสำคัญ: ความรู้, ความเข้าใจ, สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม

Abstract

This research aims to (1) study the level of knowledge and understanding of social security benefits among insured individuals at the Social Security Office Region 11, categorized by general information; (2) compare the level of knowledge and understanding of social security benefits among insured individuals at the Social Security Office Region 11, categorized by their experience in using benefits. The sample group includes individuals covered under Article 33 and Article 39, selected through targeted sampling among those who have utilized services from the Social Security Office Region 11, with a sample size of 400. The research tool utilized is a questionnaire with a confidence level of 0.97. The research findings indicate that (1) gender differences do not influence the level of knowledge and understanding of different replacement benefits. Variables such as age, education

level, marital status, duration of being insured, and frequency of contact have an impact on the level of knowledge and understanding of replacement benefits; (2) individuals with different experiences in using benefits demonstrate variations in the level of knowledge and understanding of replacement benefits, with statistically significant differences at a significance level of 0.05. The benefits obtained from the research contribute to the development of the organization and improvement of service quality.

Keywords: knowledge, understanding, social security benefits

บทนำ

สำนักงานประกันสังคม (Social Security Office) สังกัดกระทรวงแรงงาน ทั้งประเทศมีสำนักงานประกันสังคมทั้งหมด 138 แห่ง แยกเป็นในกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 แห่ง และสำนักงานประกันสังคมประจำในจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศไทยอีกจำนวน 126 แห่ง (สำนักงานประกันสังคม, 2565) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ.2533 เพื่อให้ประเทศไทยมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ ปัจจุบันมีการปรับปรุงแก้ไขล่าสุด ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 (ฉบับที่ 4) ปี พ.ศ.2558 โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ และตาย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมถึงคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน ประกันสังคม ประกอบด้วยกรรมการฝ่ายนายจ้าง กรรมการฝ่ายลูกจ้าง กรรมการจากภาครัฐบาล รัฐบาลกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บเงินส่วนหนึ่งจากประชาชนที่มีรายได้ โดยเงินที่จัดเก็บนี้จะนำมาสมทบรวมกันเป็นกองทุนของประกันสังคม (สำนักงานประกันสังคม, 2558)

ในช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ในช่วงปี 2563-2564 จะเห็นได้ว่าประกันสังคมมีบทบาทมากในการจ่ายเงินเยียวยาในช่วงที่ประชาชนว่างงานไม่มีรายได้ จากการหยุดประกอบกิจการ จากการเลิกกิจการ ล้วนมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ถดถอย ทำให้ประชาชนควรมีความรู้ในเรื่องสิทธิประกันสังคม จะได้มาใช้สิทธิได้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน ที่คนไม่มีรายได้และต้องการใช้สิทธิของภาครัฐ การใช้สิทธิจะทำให้ผู้ประกันตนมีเงินมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวันมากขึ้น (สำนักงานประกันสังคม, 2564)

สำหรับผู้ประกันตนของกองทุนประกันสังคมมีสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม 7 กรณี อันประกอบด้วย 1.เจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ที่ไม่ได้เนื่องจากการทำงาน 2.สงเคราะห์บุตร 3.คลอดบุตร 4.ชราภาพ 5. ทูพพลภาพ 6.เสียชีวิต และ 7.ว่างงาน ทั้งนี้รัฐบาลได้นำระบบประกันสังคมมาใช้ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงและเป็นหลักประกันในชีวิตให้กับลูกจ้าง (สำนักงานประกันสังคม, 2558)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขต 11 ทั้งนี้สำนักงานประกันสังคมเขต 11 มีจำนวนผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานจำนวนมาก จึงเป็นอีกสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องนี้ ที่สำนักงานประกันสังคม เขต 11 เพื่อนำผลที่ได้จากงานวิจัยไปพัฒนารูปแบบและคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงนำข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม ไปเป็นแนวทางในการนำเสนอต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ของผู้ประกันตนที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร เขต 11 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ของผู้ประกันตนที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร เขต 11 จำแนกตามประสบการณ์การใช้สิทธิประโยชน์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนมีอิทธิพลต่อความรู้และความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์ทดแทนมากน้อยเพียงใด ซึ่งประกอบด้วย 7 กรณี คือ เจ็บป่วยหรือประสบอันตรายที่ไม่ได้เกิดจากการทำงาน สงเคราะห์บุตร คลอดบุตร ชราภาพ ทูพพลภาพ ตาย และว่างงาน ในด้านหลักการ เงื่อนไข สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับว่าถูกต้องตามสิทธิหรือไม่
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนารูปแบบและคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงนำข้อเสนอแนะที่ได้จากคำตอบจากแบบสอบถาม ไปเป็นแนวทางในการนำเสนอต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป เช่น เพิ่มสิทธิประโยชน์หรือปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสม เพื่อให้ทันต่อยุคสมัยปัจจุบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนมาตรา 33, มาตรา 39 ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร เขต 11 จำนวนรวมทั้งสิ้น 265,387 ราย (สำนักงานประกันสังคม, 2564)

โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ประกันตน มาตรา 33 และมาตรา 39 ที่มาใช้บริการสำนักงานประกันสังคม เขต 11 จำนวน 400 ราย เป็นการเก็บข้อมูล โดยเป็นการให้ตอบแบบสอบถามผ่าน google form สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ เครซีและมอร์แกน (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นในระดับ 95 โดยมีค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะเชิงปริมาณ รวมถึงวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย เป็นเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ มี.ค.66 - ส.ค.66

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าตัวแปร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน เป็นคำถามให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ และคำถามแบบให้ตอบเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้สิทธิประโยชน์ทดแทน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม จำนวน 30 ข้อ เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบระดับความเข้าใจสิทธิประโยชน์ โดยสามารถตอบได้ 5 ระดับ คือ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่ให้ผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน โดยเน้นความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนี ความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) โดยนำคะแนนที่ได้ จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป เพื่อทดสอบความเข้าใจในแบบสอบถามและความชัดเจนในเนื้อหาก่อนทำการวิจัย ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นรวมทุกตัวแปรเท่ากับ 0.97

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

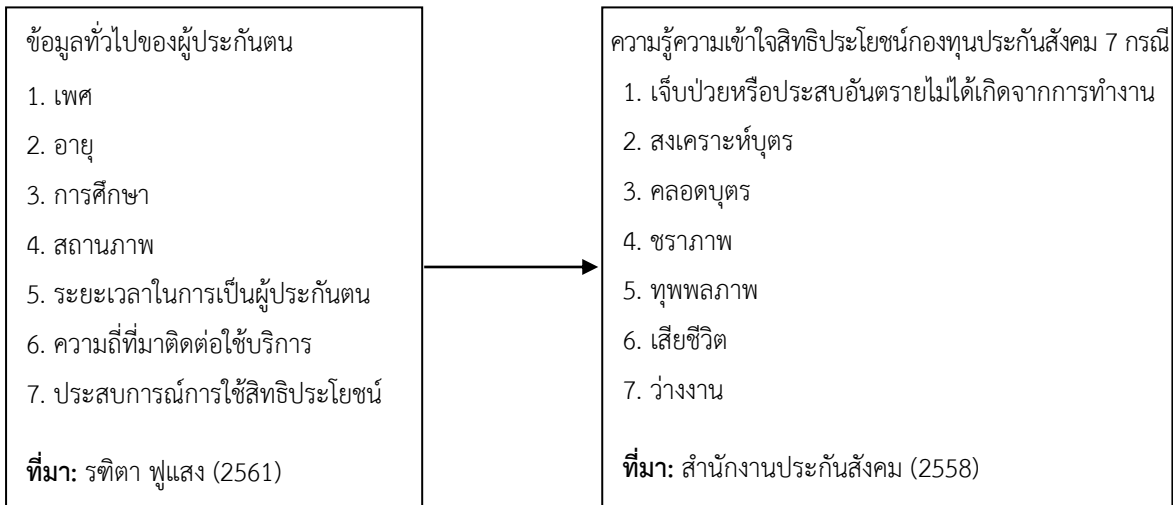
1. ในการวิเคราะห์เรื่อง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ความถี่ที่มาติดต่อ และประสบการณ์การใช้สิทธิประโยชน์ ข้อมูลเป็นจำนวน ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ ร้อยละ ส่วนในการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม 7 กรณี ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจในแต่ละกรณี และผลสรุปในภาพรวม ของ ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11

2. ในการวิเคราะห์เรื่อง ระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทน ของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคม เขต 11 จำแนกตาม เพศ ใช้สถิติวิเคราะห์แบบ Independent Sample T-test , จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน และความถี่ในการติดต่อ ใช้สถิติแบบ One-way Anova และทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการ Fisher's Significant Difference (LSD)

3. ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบเรื่อง ความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทน ของผู้ประกันตนสำนักงาน ประกันสังคมเขต 11 จำแนกตามประสบการณ์การใช้สิทธิประโยชน์ ใช้การวิเคราะห์แบบ Independent Sample T-test

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงาน ประกันสังคมกรุงเทพมหานคร เขต 11 ได้กำหนดวิธีในการศึกษาไว้ คือ



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 จำนวน 400 คน ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		ร้อยละ
เพศ	ชาย	31.50
	หญิง	68.50

	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	10.75
	20-29 ปี	20.00
	30-39 ปี	33.00
	40-49 ปี	20.25
	50 ปีขึ้นไป	16.00
ระดับการศึกษา	ม.1-3 / ปวช.	17.75
	ม.6	9.50
	อนุปริญญา / ปวส.	14.50
	ปริญญาตรี	47.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	11.25
สถานภาพ	โสด	51.75
	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	6.00
	สมรส	36.50
	หม้าย	5.75
ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน	1 เดือน - 5 ปี	19.00
	6 ปี - 10 ปี	27.25
	11 ปี - 15 ปี	22.25
	16 ปีขึ้นไป	31.50
	ความถี่ที่มาติดต่อใช้บริการ	
	1 - 3 ครั้ง/ปี	36.50
	4 - 6 ครั้ง/ปี	41.80
	7 - 9 ครั้ง/ปี	5.00
	10 - 12 ครั้ง/ปี	13.00
	มากกว่า 12 ครั้ง/ปี	3.70
ประสบการณ์การใช้สิทธิประโยชน์	เคย	44.50
	ไม่เคย	55.50
สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมที่เคยใช้บริการ	เจ็บป่วย	26.40
	สงเคราะห์	15.17
	คลอดบุตร	14.61
	ชราภาพ	10.11
	ทุพพลภาพ	5.62
	เสียชีวิต	8.99
	ว่างงาน	19.10
		รวม (n=178)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 มีระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ ดังนี้

สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม	Mean	S.D.	ระดับความเข้าใจ
1. ด้านสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย	3.90	0.80	มาก
2. ด้านสิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน	3.30	1.13	ปานกลาง
3. ด้านสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ	2.93	1.25	ปานกลาง
4. ด้านสิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตร	2.87	1.23	ปานกลาง
5. ด้านสิทธิประโยชน์กรณีเสียชีวิต	2.80	1.23	ปานกลาง
6. ด้านสิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร	2.79	1.19	ปานกลาง
7. ด้านสิทธิประโยชน์ทุพพลภาพ	2.28	1.09	ปานกลาง
ภาพรวมระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์ 7 กรณี	2.98	0.73	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการสอบถามผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 พบว่า ในภาพรวมมีระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์ 7 กรณี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 2.98

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 โดยจำแนกตามเพศ (วิธี Independent Sample T-test) มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ภาพรวมระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11	เพศ	Mean	S.D.	t	df	Sig
ภาพรวม	ชาย	2.93	0.70	-0.868	398	0.386
	หญิง	3.00	0.74			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ทั้ง 7 กรณี

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 โดยจำแนกตามอายุ วิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ภาพรวมระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	54.570	4	13.643	34.098	0.000*
	ภายในกลุ่ม	158.039	395	0.400		
	รวม	212.609	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัย พบว่า อายุที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม ที่แตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา วิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ภาพรวมระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	17.592	4	4.398	8.908	0.000*
	ภายในกลุ่ม	195.017	395	0.494		
	รวม	212.609	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมที่แตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 โดยจำแนกตามสถานภาพ วิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ภาพรวมระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	56.057	3	18.686	47.265	0.000*
	ภายในกลุ่ม	156.552	396	0.395		
	รวม	212.609	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัย พบว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมที่แตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน วิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ภาพรวมระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	45.792	3	15.264	36.234	0.000*
	ภายในกลุ่ม	166.817	396	0.421		
	รวม	212.609	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัย พบว่า ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 โดยจำแนกตามความถี่ที่มาติดต่อใช้บริการ วิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ภาพรวมระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.809	4	1.952	3.765	0.005*
	ภายในกลุ่ม	204.800	395	0.518		
	รวม	212.609	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิจัย พบว่า ความถี่ที่มาติดต่อใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทน ของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 จำแนกตามประสบการณ์การใช้สิทธิประโยชน์ (วิธี Independent Sample T-test) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ภาพรวมระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11	ประสบการณ์ ใช้สิทธิประโยชน์	Mean	S.D.	t	df	Sig
ภาพรวม	เคย	4.11	0.31	4.528	398	0.000*
	ไม่เคย	3.10	1.07			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมจำแนกตามประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์ ของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 มีความแตกต่างต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์มีความรู้ความเข้าใจมากกว่า ผู้ที่ไม่เคยใช้สิทธิประโยชน์ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีประสบการณ์การใช้สิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน

สรุปผล

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลพื้นฐานทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานะโสด และเป็นผู้ประกันตนมาเป็นเวลา 16 ปีขึ้นไป มีความถี่ที่มาติดต่อ 4 – 6 ครั้ง/ปี ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนจำนวน 222 คน และผู้ที่เคยมีประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนจำนวน 178 คน โดยด้านที่เคยใช้มากที่สุด คือ ด้านสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยหรือ

ประสบอันตราย และในภาพรวม พบว่า ผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 มีความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคม อยู่ในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์ทดแทน ของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขต 11 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

2.1 เพศ ในภาพรวมพบว่า เพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนไม่ สอดคล้องกับสมมติฐาน

2.2 อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน และความถี่ที่มาติดต่อ ที่แตกต่างกัน ในภาพรวม พบว่า มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐาน

3. การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมเขต 11 จำแนกตามประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ประสบการณ์การใช้สิทธิประโยชน์ ในภาพรวม พบว่า ผู้ประกันตนที่มีประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์ที่ แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ ที่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับ สมมติฐาน โดยพบว่า ผู้ประกันตนที่เคยมีประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าผู้ที่ไม่เคยมี ประสบการณ์ใช้สิทธิประโยชน์

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร เขต 11 มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ชูติมา อินทร์ตา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้นโยบายสาธารณสุขด้านการพัฒนาระบบสาธารณสุขและหลักประกันทาง สังคมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ตัวแปรทางด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการรับรู้ นโยบายหลักประกันสังคมที่แตกต่างกัน

2. อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับวิจัยของ ศศิธร เตียวเจริญ (2563) ศึกษาเรื่อง การสำรวจระดับความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ตัวแปรทางด้านอายุ และระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน

3. สถานภาพ และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิ ประโยชน์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับวิจัยของ สุรัสวดี ทิพย์พิมพ์วงศ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลายแอนด์ซีวิล จำกัด พบว่า ตัวแปรทางด้าน สถานภาพ และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมที่ แตกต่างกัน

4. ความถี่ที่มาติดต่อ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ รชิตา พุฒแสง (2561) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา พบว่า ความถี่ในการติดต่อใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้สิทธิ ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยาแตกต่างกัน

5. ประสพการณ์ใช้สิทธิประโยชน์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทนที่ต่างกั น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ชวลิต กนกพานิชย์กุล และเกษรินทร์ เรืองวารี (2564) ได้ ศึกษาเรื่อง การรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผล การศึกษาพบว่า ประสพการณ์การใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนที่ต่างกั น มีผลต่อการรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนต่าง กั น

6. ระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ทดแทน ของผู้ประกันตนที่ใช้บริการสำนักงานประกันสังคม เขต 11 ใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.98) สอดคล้องกับวิจัยของ ศศิธร เตียวเจริญ (2563) เรื่อง การสำรวจระดับ ความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย = 2.82) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงษ์ (2564) วิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จาก ประกันสังคมของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า กรณีประสบอันตรายหรือ เจ็บป่วย ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ในด้านนี้มากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงาน ประกันสังคมกรุงเทพมหานคร เขต 11 ผลที่ได้จากงานวิจัยทำให้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1.1 สำนักงานประกันสังคมเขต 11 ควรจัดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ผู้ประกันตนและสถานประกอบการ มาเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมที่สำนักงานอย่างน้อย 6 เดือน ต่อการอบรม 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงสิทธิประโยชน์ทดแทนว่ามี หลักเกณฑ์และเงื่อนไข ในการเบิกสิทธิประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 กรณีข้างต้นอย่างไรบ้าง โดยจัดกลุ่มตาม อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน และความถี่ที่มาติดต่อ แบ่งเป็น กลุ่มที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี กลุ่มที่มีระดับการศึกษา ม.6 กลุ่มที่มีสถานภาพโสด กลุ่มที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน 1 เดือน – 5ปี และกลุ่มที่มี ความถี่มาติดต่อ 1-3 ครั้ง/ปี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ตอบได้คะแนนน้อยที่สุดในงานวิจัย ให้เข้ารับการอบรมก่อนในหัวข้อ ระยะเวลาในการส่งเงินสมทบทั้ง 7 กรณี เพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม เนื่องจากเป็นหัวข้อที่ ผู้ประกันตนตอบแบบสอบถามวิจัยว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด

1.2 รณรงค์ให้ผู้ประกันตนยื่นข้อมูล ผ่านเว็บไซต์ของประกันสังคม เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่ สำนักงานประกันสังคม เช่น การทำคลิปวีดีโอสั้น ๆ เผยแพร่บริการที่สามารถทำผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงาน ประกันสังคมได้ ผ่านหน้า Facebook ของสำนักงานประกันสังคมเขต 11 เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ประกันตนสามารถ ประหยัดเวลาในการมาติดต่อสำนักงาน ทำให้เพิ่มคุณภาพการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานได้อีกช่องทางหนึ่ง

1.3 จัดกิจกรรมเชิญชวนผู้ประกันตน นายจ้าง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลในบริษัท และผู้ที่เริ่มทำงานใหม่ มาร่วม กิจกรรม และมีของรางวัลแจก หรือสะสมแต้ม หลังอบรมมีการทำแบบทดสอบ เพื่อประเมินว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทดแทนมากขึ้น และไปในแนวทางเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกันตนที่ประกอบอาชีพอิสระ มาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคม เขต 11 เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่มีครเป็น มาตรา 40 ว่ามีความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของตนเองครบถ้วนถูกต้อง

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทน ของสถานประกอบการในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม เขต 11 เนื่องจากผู้ที่จะใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนเงินทดแทนได้ ต้องเป็นผู้ประกันตนที่บาดเจ็บจากการทำงานเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

ชวลิต กนกพาณิชย์กุล และเกษรินทร์ เรืองวารี. (2564). การรับรู้สิทธิประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานการวิจัยกองบริหารงานบุคคล กองทุนส่งเสริมงานวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.

ชุติมา อินทร์ตา. (2563). การรับรู้นโยบายสาธารณะด้านการพัฒนาระบบสาธารณสุขและหลักประกันทางสังคมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าอิสระสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รชิตา พูแสง. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.

รุ่งนภา เพ่งรุ่งเรืองวงษ์. (2564). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากประกันสังคมของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม. รายงานการวิจัยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ศศิธร เตียวเจริญ. (2563). การสำรวจระดับความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา. รายงานวิจัยสาขาวิชาเอกการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานประกันสังคม. (2565). โครงสร้างภายในสำนักงานประกันสังคม. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2565, จาก www.sso.go.th/wpr/main/general

สำนักงานประกันสังคม. (2564). จำนวนผู้ประกันตนมาตรา 33 มาตรา 39 ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร เขต 11. กรุงเทพฯ: กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม.

สำนักงานประกันสังคม. (2558). พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2558 และประมวลพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

สำนักงานประกันสังคม. (2564). รับเรื่องร้องเรียนผู้ประกันตน. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสายด่วน 1506 สำนักงานประกันสังคม.

สุรัสวดี ทิพย์พิมพ์วงศ์. (2562). การรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานบริษัท นครชัย ชัพพลาย แอนด์ ซิวิล จำกัด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Translated Thai References

- Fusang, R. (2018). *Satisfaction with the service of the Phayao Provincial Social Security Office*. (Independent Research Master of Business Administration, Phayao University). (in Thai)
- Inta, C. (2020). *Realization of public policy on the development of public health and social security of people in Bangkok and its vicinity*. (Independent Research on the field of Accounting Department Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University). (in Thai)
- Kanokpanichakul, C. and Ruangwarin, K. (2021). *Recognition of employee insured benefits, Rajamangala University of Technology Thanyaburi*. (Research report of Personnel Management Fund Research Promotion Fund, Rajamangala University of Technology). (in Thai)
- Pengrungruangwong, R. (2021). *Understanding the social insurance benefits of Nakhon Pathom Province Social Insurance*. (Research report on the field of public administration Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University). (in Thai)
- Social Security Office. (2021). *Get a complaint about the insured*. Bangkok: Hotline service center 1506 Social Security Office. (in Thai)
- Social Security Office. (2021). *Number of insured persons section 33 section 39 registered with the Bangkok Metropolitan Office, District 11*. Bangkok: Research and Development Department Social Security Office. (in Thai)
- Social Security Office. (2022). *Structure within the Social Security Office*. Retrieved July 7, 2022, from www.sso.go.th/wpr/main/general (in Thai)
- Social Security Office. (2015). *The Social Security Act, B.E.2015 and the Royal Decree Ministry of Regulations related announcements*. Bangkok: Social Security Office. (in Thai)
- Thippimwong, S. (2019). *Social Security Fund benefits recognition of employees of Nakhonchai Supply and Civil co., ltd*. (Master of Public Administration Graduate School of Management, Sripatum University). (in Thai)
- Tiewcharoen, S. (2020). *A survey on the level of understanding of benefits in place of Gateway City Industrial Park Insurance Fund, Chachoengsao Province*. (Research report on management Program of Business Administration, Ramkhamhaeng University). (in Thai)