

**ความพึงพอใจและความต้องการด้านสิทธิประโยชน์
ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล**

Satisfaction and need for benefit

to Social Security Office insured person, section 40 in Satun province.

นิศาชล สมแสง และปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ

Nisachon Somsaeng and Parinyaporn Pojariya

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: 6424104435@rumail.ru.ac.th, sabyemark@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล (2) เพื่อศึกษาความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ที่มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 ทางเลือก 2 ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล จำนวนทั้งสิ้น 26,982 คน กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 2) กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานบางส่วน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ สิทธิประโยชน์ สำนักงานประกันสังคม

ABSTRACT

The purpose of this independent study are 1) to study the need for benefit to Social Security Office section 40 insured person in Satun province. 2) to study the need for benefit to Social Security Office section 40 insured person in Satun province, classified by individual factors of Social Security Office section 40 insured person. 3) to study the influence of satisfaction for benefit that affect need of insured person, section 40 in Satun province.

The populations for this study 26,982 people who were the section 40 insured groups, option 2. Determine the sample size 400 people by using the Taro Yamane (1967). Collect data from questionnaires and statistics used in data analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent t-test, One-way ANOVA and Multiple Regression Analysis for the significant level of 0.05

Conclusion 1) The sample group had overall need for benefits of the Social Security Office at a high level, with an average of 4.03 2) The sample groups with different genders, ages, and average income per month resulted were affecting the need for benefits as a whole is not different, while the samples with different levels of education and occupation were affecting the need for benefits as a whole is different for the significant level of 0.05. and 3) The satisfaction for benefit was affecting the need for benefits of section 40 insured person for the significant level of 0.05 that accept some assumptions.

Keywords: satisfaction, benefit, Social Security Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเป็นผู้มีงานทำและมีรายได้ที่แน่นอนมั่นคงเป็นที่สิ่งที่ดีแต่หากการมีหลักประกันทางสังคมด้วยนั้นย่อมเป็นสิ่งที่ดียิ่งกว่า ยกตัวอย่าง การเข้ามาของสถานการณ์วิกฤตโรคระบาดโควิด-19 นั้น ได้สร้างความเสียหายต่อเศรษฐกิจทุกระดับและมีผู้ได้รับผลกระทบมากมาย ทำให้เกิดการเจ็บป่วยต้องกักตัวเอง ส่งผลต่อการขาดรายได้ หากบุคคลที่ได้รับผลกระทบเหล่านั้นเป็นแรงงานที่อยู่ในระบบประกันสังคมก็จะได้รับความคุ้มครองตามสิทธิและรับเงินเยียวยาจากรัฐบาล ช่วยให้การดำเนินชีวิตสามารถดำเนินต่อไปได้ ลดความตึงเครียดในครอบครัว ลดความยากจนขัดสนลงได้

ด้วยรัฐบาลให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มเปราะบาง ที่ไม่สามารถเข้าถึงหลักประกัน มีความไม่แน่นอนในการดำเนินชีวิต ให้เข้าสู่การเป็นแรงงานในระบบประกันสังคมให้มากขึ้นซึ่งมีหัวใจสำคัญภายใต้หลักการ “เราจะไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” (Leaving no one behind) ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals – SDGs) ซึ่งปัจจุบันแรงงานในระบบมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีจากข้อมูล

สถิติ 5 ปี ย้อนหลัง(2560-2564) พบว่ามีแรงงานในระบบ จากร้อยละ 44.8 ในปี 2560 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 48 ในปี 2564 ส่วนแรงงานนอกระบบมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 55.2 ในปี 2560 เป็นร้อยละ 52 ในปี 2564 แต่อย่างไรก็ตามยังมีจำนวนแรงงานนอกระบบมากกว่าแรงงานในระบบ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ได้เข้ารับนโยบายดังกล่าว โดยมีภารกิจหลักในการมุ่งสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่แรงงาน และขยายความคุ้มครองโดยเรียกแรงงานนอกระบบที่เข้าสู่ระบบประกันสังคมว่า “ผู้ประกันตนมาตรา 40” โดยผู้ประกันตนกลุ่มนี้ มีทางเลือกในการจ่ายเงินสมทบได้ 3 ทางเลือก คือ ทางเลือกที่ 1 จ่าย 100 บาทต่อเดือน (จ่ายเอง 70 บาท รัฐบาลสนับสนุน 30 บาท) ทางเลือกที่ 2 จ่าย 150 บาทต่อเดือน (จ่ายเอง 100 บาท รัฐสนับสนุน 50 บาท) และทางเลือกที่ 3 จ่าย 450 บาทต่อเดือน (จ่ายเอง 300 บาท รัฐบาลสนับสนุน 150 บาท) โดยได้รับความคุ้มครองสูงสุด 5 กรณี คือ เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีชราภาพและกรณีสงเคราะห์บุตร โดยได้รับผลประโยชน์แตกต่างกันตามอัตราเงินสมทบ อย่างไรก็ตาม สิทธิประโยชน์ดังกล่าว จึงถือเป็นหลักประกันชีวิตที่สำคัญที่แรงงานนอกระบบพึงได้รับ และมีความสำคัญที่จะต้องจัดให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ

จากสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 ว่ากลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์อย่างไรบ้าง โดยผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจและสามารถตอบสนองถึงความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ และยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างการรับรู้ต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางระบบการประกันสังคมมาตรา 40 ให้ดียิ่งขึ้น ส่งเสริมให้แรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบการประกันสังคมมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ที่มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล โดยมีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 ทางเลือก 2 ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ ทำการวิจัย ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม 2565

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล ได้แก่

- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านประเภทสิทธิประโยชน์ ความพึงพอใจด้านการส่งเงินสมทบ ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ

และความพึงพอใจด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ

2. ตัวแปรตาม คือ ความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วย ความต้องการด้านประเภทสิทธิประโยชน์ ความต้องการด้านการส่งเงินสมทบ ความต้องการด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ และความต้องการด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล

3. ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เพื่อวางแผนในการพัฒนาแนวทางสำหรับการแก้ไขปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตนมาตรา 40 ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดความพึงพอใจจากนักวิชาการ ได้แก่ กรรณิการ์ รุจิวิโรชิต (2563), ต้นตระกูล มังขุนทด (2559), ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของผู้ประกันตนมาตรา 40 ที่มีต่อสิทธิประโยชน์จากการประกันสังคม หรือมีความชื่นชอบ พอใจ ต่อสิทธิประโยชน์จากการประกันสังคมมาตรา 40 ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่ง ๆ ได้ตามต้องการ โดยความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ที่มีต่อการบริการความพึงพอใจนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนคาดหวังต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้น โดย Abraham Maslow ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ เมื่ออธิบายด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่า ความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ เกี่ยวข้องกับความต้องการมั่นคงปลอดภัย เนื่องจากสิทธิประโยชน์การประกันสังคมมาตรา 40 ถือเป็นหลักประกันของชีวิต เป็นสิ่งที่จะช่วยตอบสนองความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและอาชีพการทำงาน มีหลักประกันชีวิตเมื่อยามเจ็บป่วย มีเงินทดแทนจากการขาดรายได้ แม้แต่ยามทุพพลภาพ เสียชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคมมาตรา 40 คือ การสร้างหลักประกันในการดำเนินชีวิตในกลุ่มของสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งให้หลักประกันชีวิตแก่ประชาชนของตน ตั้งแต่เกิดจนตาย (สำนักงานประกันสังคม, 2562) โดยจะต้องมีการนำส่งเงินสมทบตามช่องทางการส่งเงินสมทบต่าง ๆ เพื่อรับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขการเกิดสิทธิในแต่ละประเภท ซึ่งมีกลุ่มผู้ประกันตนทั้งหมด 3 ทางเลือก โดยได้รับความคุ้มครองสูงสุด 5 กรณี คือ เงินทดแทนการขาดรายได้กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีชราภาพและกรณีสงเคราะห์บุตร ซึ่งได้รับผลประโยชน์แตกต่างกันตามอัตราเงินสมทบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ดารารวรรณ ธนะศรี (2556) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการตัดสินใจเข้าสู่ประกันสังคมของแรงงานนอกระบบชาวไทยในเขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างเป็นแรงงานนอกระบบในเขตภาคกลางที่สมัครใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมโดยการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า เพศ อาชีพแตกต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคม ด้านสิทธิประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสวัสดิการหลักที่ได้รับของแรงงานนอกระบบที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเข้าสู่ระบบประกันสังคมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

ธมนวรรณ บุญรักษา (2556) ศึกษาการตัดสินใจสมัครเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2542 มาตรา 40 ของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย

จากการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และขนาดครอบครัวที่ต่างกัน มีการตัดสินใจสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ที่แตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสถานภาพการสมรส และขนาดครอบครัว มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ไม่แตกต่างกัน

เรณู ทองคำ (2556) ศึกษาความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา 40 ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม จำนวน 331 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก และภาพรวมความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านสิทธิประโยชน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา 40 ภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกด้าน และเพศ อายุ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อการคงอยู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดารณี เทียนเครือ (2558) ได้ศึกษาการรับรู้และความคิดเห็นต่อการประกันสังคมมาตรา 40 ของแรงงานนอกระบบ ในเขตอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-60 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพรับจ้าง/รับเหมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 6,000 บาท การรับรู้เกี่ยวกับหลักการประกันสังคมมาตรา 40 โดยด้านการประกันสังคมมาตรา 40 สำหรับคนที่ประกอบอาชีพอิสระ ผู้ประกันตนมาตรา 40 ต้องมีอายุ 15-60 ปีบริบูรณ์ มีระดับการรับรู้มากที่สุด ส่วนความคิดเห็นต่อการประกันสังคมมาตรา 40 ด้านสิทธิประโยชน์ โดยมีการที่พหุผลภาพสามารถรับเงินทดแทนการขาดรายได้เป็นระยะเวลาจนถึง 15 ปี หรือตลอดชีวิต และกรณีเสียชีวิตจะได้รับเงินค่าทำศพ มีระดับความสำคัญมากที่สุด

ปัญญากร วงศ์ฉายา (2558) ได้ศึกษาการรับรู้และการตัดสินใจเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระที่เป็นกลุ่มประกันตน มาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ จำนวน 314 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรกับการรับรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมมาตรา 40 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 เมื่อปีที่แตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมมาตรา 40 ที่แตกต่างกัน และยังพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 เมื่อปีที่แตกต่างกันมีปัญหาอุปสรรคการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลที่สมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 กับระดับปัญหาอุปสรรคต่อการเป็นผู้ประกันตน มาตรา 40 พบว่า เหตุผลที่สมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 เหตุผลที่เลือกเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 การสมัครเป็นผู้ประกันตนทางเลือก และ

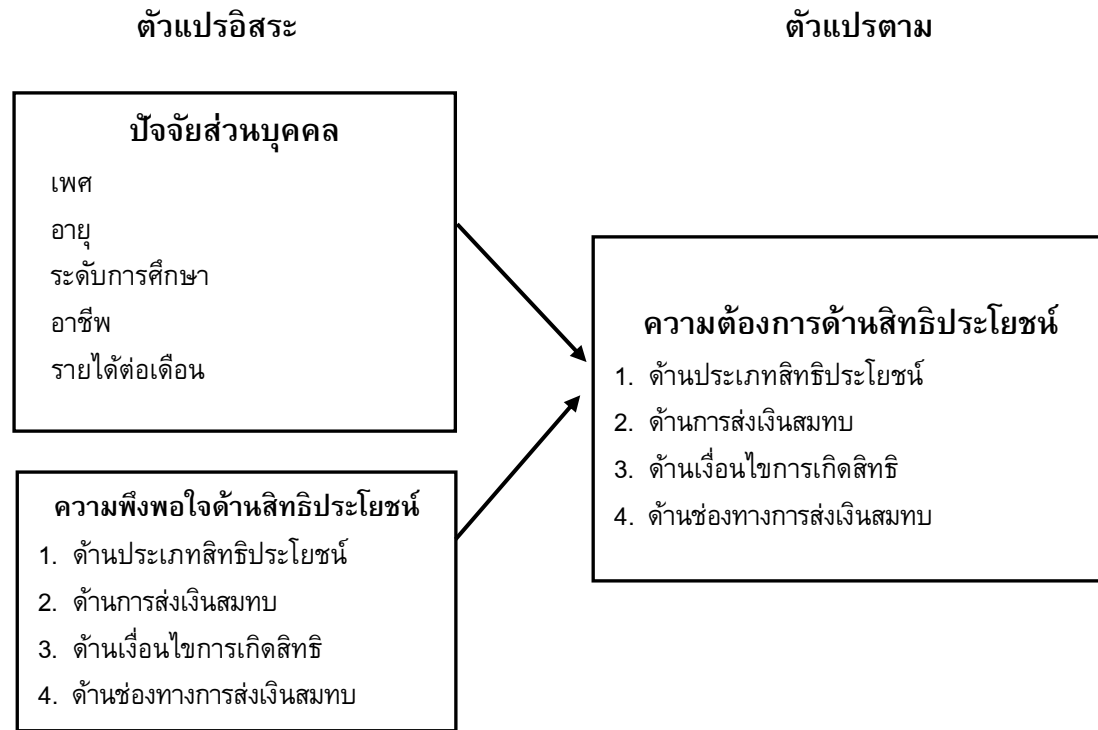
ความสามารถจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนได้ กับปัญหาอุปสรรคต่อการเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ของผู้ประกอบอาชีพอิสระ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปีที่สมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 และเหตุผลการตัดสินใจเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 แตกต่างกัน มีปัญหาอุปสรรคต่อการเป็นผู้ประกันตน มาตรา 40 ของผู้ประกอบอาชีพอิสระที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสงนภา เนติเจียม และคณะ (2559) ได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนของแรงงานนอกระบบในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างเป็น แรงงานนอกระบบ จำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการสิทธิประโยชน์ในการเป็นผู้ประกันตนของแรงงานนอกระบบในจังหวัดนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความต้องการสิทธิประโยชน์ในการเป็นผู้ประกันตนในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ กรณีชราภาพ กรณีทุพพลภาพ และกรณีเจ็บป่วย ส่วนอีก 3 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ กรณีการตาย กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร ส่วนกรณีว่างงานอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) การเปรียบเทียบความต้องการสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนของแรงงานนอกระบบ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรับข้อมูลข่าวสาร และความพร้อมในการจ่ายเงินสมทบต่างกัน มีความต้องการสิทธิประโยชน์ในการเป็นผู้ประกันตนของแรงงานนอกระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุชาติ เปรมสุริยา และจุฬารัตน์ วัฒนะ (2560) ได้ศึกษาแนวทางการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ประกันสังคมมาตรา 40 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้นำชุมชน แกนนำเครือข่ายประกันสังคมมาตรา 40 ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 115 คน การวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ประกันสังคมมาตรา 40 มีจำนวน 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 การปรับปรุงเพิ่มสิทธิประโยชน์มาตรา 40 เดิม แต่ไม่เพิ่มอัตราเงินสมทบ และแนวทางที่ 2 การปรับปรุงเพิ่มสิทธิประโยชน์มาตรา 40 (ใหม่) และเพิ่มอัตราเงินสมทบ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมดำเนินการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ประกันสังคมมาตรา 40 ทั้ง 2 แนวทางไปพร้อมกัน

ชไมพร อุปะ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ของผู้ประกอบอาชีพอิสระ กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระในจังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน การวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท ผู้ประกันตนมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมมาตรา 40 ทุกช่องทางอยู่ที่ระดับมาก โดยผู้ประกันตนรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกันสังคมมาตรา 40 ทางช่องทางเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน/ญาติอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ประกอบอาชีพอิสระในจังหวัดราชบุรีมีการรับรู้เรื่องส่วนประสมทางการตลาดอยู่ที่ระดับมาก โดยส่วนประสมทางการตลาดด้านเงื่อนไขและขั้นตอนการทำประกันสังคมมาตรา 40 ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อนระดับที่มีผลต่อการรับรู้มากที่สุด ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อการเข้าสู่ระบบประกันสังคมมาตรา 40 ประกอบด้วย เพศ และอาชีพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 ทางเลือก 2 ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสตูล จำนวนทั้งสิ้น 26,982 (ข้อมูล ณ สิงหาคม 2565) มีจำนวนผู้ประกันตนมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมสตูล มีจำนวนทั้งสิ้น 30,620 คน แบ่งเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ทางเลือก 1 มีจำนวน 1,077 คน ทางเลือก 2 มีจำนวน 26,982 คน และทางเลือก 3 มีจำนวน 2,561 คน ซึ่งทางเลือกที่ 1 และ 3 ผู้ประกันตนมีเป้าหมายแน่ชัดในการต้องการสิทธิของตนเองอยู่แล้ว เช่น คนที่สมัครทางเลือกที่ 1 ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ เป็นสมาชิกและออมเงินกับทางกองทุนการออมแห่งชาติ ส่วนผู้ที่สมัครทางเลือก 3 จะเป็นผู้ที่กำลังในการส่งเงินสมทบและต้องการมีสิทธิที่เพิ่มขึ้น)

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นรูปแบบของแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแจกแบบสอบถามหน้าเคาน์เตอร์บริการ รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านประสิทธิทธิประโยชน์ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ และความพึงพอใจด้านช่องทางการส่งเสริมความพึงพอใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความต้องการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเสริมความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ และด้านช่องทางการจ่ายเงินสมทบลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เมื่อศึกษาทบทวนวรรณกรรมแล้ว ผู้วิจัยสร้างและปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าเนื้อหาของแบบสอบถามมีความครอบคลุมกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ตลอดจนถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ในภาพรวมเท่ากับ 0.910 เมื่อนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ พบว่าแบบสอบถามความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.933 และแบบสอบถามความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.951 และเมื่อพิจารณาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อคำถามทุกข้อ มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวม มากกว่า 0.30 ทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) สำหรับการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรความพึงพอใจและความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40
3. การทดสอบข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม เช่น เพศ
4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีการแบบ ENTER เพื่อทดสอบความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/รับเหมาก่อสร้าง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5

ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม ด้านประเภทสิทธิประโยชน์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ และด้านการส่งเงินสมทบ และกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม ด้านช่องทางการส่งเงินสมทบน้อยที่สุด

ความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม ด้านประเภทสิทธิประโยชน์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ และด้านการส่งเงินสมทบ และกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม ด้านช่องทางการส่งเงินสมทบน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

1. เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านช่องทางการส่งเงินสมทบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่วิธี LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่วิธี LSD พบว่า

ความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวม

- 1) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
- 2) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
- 3) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา

4) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมมากกว่าผู้สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

4. อาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่วิธี LSD พบว่า

ความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวม

1) ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมมากกว่าผู้ประกอบอาชีพยานพาหนะรับจ้าง และรับจ้างทั่วไป/รับเหมาก่อสร้าง

2) ผู้ประกอบอาชีพค้าขาย (หาบเร่/แผงลอย) มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมมากกว่าผู้ประกอบอาชีพยานพาหนะรับจ้าง

3) ผู้ประกอบอาชีพช่างฝีมือ มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมมากกว่าผู้ประกอบอาชีพยานพาหนะรับจ้าง

4) ผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมมากกว่าผู้ประกอบอาชีพยานพาหนะรับจ้าง

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์โดยรวมและรายจ่ายไม่แตกต่างกัน

6. ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ทั้ง 4 ด้าน สามารถร่วมกันทำนายความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านประเภทสิทธิประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 51.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ด้านประเภทสิทธิ ด้านการส่งเงินสมทบ และด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านประเภทสิทธิประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ทั้ง 4 ด้าน สามารถร่วมกันทำนายความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเงินสมทบ คิดเป็นร้อยละ 63.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ด้านประเภทสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเงินสมทบ และด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเงินสมทบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ทั้ง 4 ด้าน สามารถร่วมกันทำนายความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ คิดเป็นร้อยละ 50.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ด้านประเภทสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเงินสมทบ ด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ และด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ทั้ง 4 ด้าน สามารถร่วมกันทำนายความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ คิดเป็นร้อยละ 74.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ด้านประเภทสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเงินสมทบ และด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา “ความพึงพอใจและความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล” ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐาน 1: ปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคมแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานเป็นบางส่วน แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกันตนมาตรา 40 มีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษาและอาชีพ สอดคล้องกับทฤษฎีบท บัญญัติ (2556) ได้ศึกษาการตัดสินใจสมัครเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มาตรา 40 ของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีการตัดสินใจสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องแสงนภา เนติเจียม และคณะ (2559) ได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนของแรงงานนอกระบบในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการสิทธิประโยชน์ในการเป็นผู้ประกันตนของแรงงานนอกระบบในจังหวัดนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบความต้องการสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนของแรงงานนอกระบบ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความต้องการสิทธิประโยชน์ในการเป็นผู้ประกันตนของแรงงานนอกระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากหลักฐานงานวิจัยที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงการยืนยันว่า ระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมควรให้ความสำคัญและความใส่ใจกับระดับการศึกษาและอาชีพของผู้ประกันตนมาตรา 40 ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีความต้องการด้านสิทธิประโยชน์มากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จึงควรให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการประกันสังคมให้มากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงสิทธิประโยชน์ให้เข้ากับแต่ละอาชีพมากขึ้น

สมมติฐาน 2: ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 มีผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ซึ่งยอมรับสมมติฐานบางส่วน กล่าวคือ ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประเภทสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเงินสมทบ และด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ ส่งผลต่อความ

ต้องการด้านสิทธิประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประเภทสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเงินสมทบ และด้านช่องทางการจ่ายเงินสมทบ แสดงให้เห็นว่า หากผู้ประกันตนมาตรา 40 มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ด้านประเภทสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเงินสมทบ และด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ ก็จะทำให้เกิดความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านประเภทสิทธิประโยชน์ ด้านการส่งเงินสมทบ และด้านช่องทางการจ่ายเงินสมทบด้วย และความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ทั้ง 4 ด้าน ส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า หากผู้ประกันตนมาตรา 40 มีความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ทั้ง 4 ด้าน ก็จะทำให้เกิดความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ ด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิด้วย โดยกรณีการ รุจิรวโรชิต (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ และจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2545 อ้างถึงใน ต้นตระกูล มังขุนทด, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การบริการใดที่นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไป นั่นคือ ผู้ประกันตนมาตรา 40 ที่มีความพึงพอใจในสิทธิประโยชน์ใด ๆ ก็ตามจะมีแนวโน้มที่จะต้องการใช้สิทธิประโยชน์นั้นด้วย รวมทั้งความสัมพันธ์เชิงบวก ยังสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 5 ชั้น โดย Abraham Maslow เป็นทฤษฎีที่แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการตามแรงจูงใจของมนุษย์ 5 ชั้น นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในขั้นใดแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความต้องการในขั้นลำดับถัดไป หากยังไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่พึงพอใจในขั้นใด ก็จะไม่ต้องการในลำดับขั้นถัดไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยพบข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านประเภทสิทธิประโยชน์ พบว่าโดยภาพรวมผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล มีความพึงพอใจระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สำนักงานประกันสังคมควรพิจารณาปรับปรุงเพิ่มสิทธิและพัฒนาประเภทสิทธิประโยชน์ให้มีความหลากหลายมากขึ้นให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกันตน เช่น เพิ่มเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีทุพพลภาพ เพิ่มเงินค่าทำศพและสงเคราะห์กรณีตาย เป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตนมากขึ้น

2. ความพึงพอใจด้านการส่งเงินสมทบ พบว่าโดยภาพรวมผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล มีความพึงพอใจระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ นอกจากสำนักงานประกันสังคมกำหนดให้ผู้ประกันตนสามารถนำส่งเงินสมทบในวันที่เท่าไรก็ได้ของเดือนแล้ว ควรสร้างระบบแจ้งเตือนไปยังผู้ประกันตนทราบว่าผู้ประกันตนได้ส่งเงินสมทบประจำเดือนนั้นๆแล้วหรือไม่ เนื่องจากการขาดการนำส่งเงินสมทบอาจมีผลต่อการขอรับเงินทดแทนตามสิทธิประโยชน์แต่ละกรณี

3. ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ พบว่าโดยภาพรวมผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล มีความพึงพอใจระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สำนักงานประกันสังคมควรกำหนดเงื่อนไขการได้รับสิทธิประโยชน์ให้มีความชัดเจนไม่ซับซ้อนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและดึงดูดให้มีผู้ประกันตนรายใหม่เพิ่มขึ้น เช่น กรณีบำเหน็จชราภาพตาย ไม่มีการระบุในแผนพิชประชาสัมพันธ์ทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการได้รับเงินทดแทนของทายาทว่ามีเงื่อนไขอย่างไร

4. ความพึงพอใจด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ พบว่าโดยภาพรวมผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล มีความพึงพอใจระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ควรปรับหรือเพิ่มช่องทางการชำระเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์บริการธนาคารให้มีความหลากหลาย สามารถชำระได้ทุกธนาคาร และเพิ่มช่องทางการชำระเงินสมทบผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากขึ้นเพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าถึงบริการได้โดยง่าย

5. ความต้องการด้านประเภทสิทธิประโยชน์ พบว่าโดยภาพรวมผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล มีความต้องการระดับมากที่สุด สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สำนักงานประกันสังคมควรพิจารณาปรับปรุงเพิ่มสิทธิและพัฒนาประเภทสิทธิประโยชน์ให้มีความหลากหลายมากขึ้นให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกันตน เนื่องจากผู้ประกันตนมีความต้องการแตกต่างกันไป เช่น เพิ่มสิทธิกรณีว่างงาน กรณีสงคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนมากขึ้น

6. ความต้องการด้านการส่งเงินสมทบ พบว่าโดยภาพรวมผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล มีความต้องการระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สำนักงานประกันสังคมควรคำนึงถึงจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกันตนส่งให้แก่องทุน ต้องทำให้ผู้ประกันตนรู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่ายเมื่อเทียบกับสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เช่น ผู้ประกันตนส่งเงินสมทบเป็นจำนวนเงิน 100 บาทต่องวด หากทางสำนักงานสามารถปรับปรุงพัฒนาให้สามารถแบ่งเก็บสะสมกรณีชราภาพได้ทั้งจำนวน เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนมากขึ้น

7. ความต้องการด้านเงื่อนไขการเกิดสิทธิ พบว่าโดยภาพรวมผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล มีความต้องการระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สำนักงานประกันสังคมควรมีการลดความซับซ้อนของเงื่อนไขการเกิดสิทธิทำให้ผู้ประกันตนเข้าใจได้ง่ายขึ้นพร้อมทำการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้

8. ความต้องการด้านช่องทางการส่งเงินสมทบ พบว่าโดยภาพรวมผู้ประกันตนมาตรา 40 ในจังหวัดสตูล มีความต้องการระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สำนักงานประกันสังคมควรมีการออกหน่วยรับบริการเคลื่อนที่ให้ความถี่และกระจายพื้นที่ห่างไกลมากขึ้นหรือสำนักงานประกันสังคมควรมีเคาน์เตอร์บริการของตนเองกระจายตามพื้นที่ต่างๆให้ครอบคลุมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 ทางเลือกอื่น ๆ เช่น ทางเลือก 1 หรือทางเลือก 3 เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมมาตรา 40 ที่ครอบคลุมมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไป อาจสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของกลุ่มผู้ประกันตนมาตรา 40 ในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน จะทำให้เห็นภาพรวมของความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมาตรา 40 ได้กว้างขวางมากขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจเพิ่มตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความต้องการด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม เช่น ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ รุจิวิโรชติ. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. นนทบุรี: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- ดารารวรรณ ธนะศรี. (2556). การตัดสินใจเข้าสู่ประกันสังคมของแรงงานนอกระบบชาวไทยในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ต้นตระกูล มิ่งขุนทด. (2559). ความพึงพอใจและความคาดหวังในอนาคตของผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของกองประปา เทศบาลไทรโยง-ไชยวาล ตำบลครบุรี อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา. สารนิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ธมนวรรณ บุญรักษา. (2556). การตัดสินใจสมัครเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2542 มาตรา 40 ของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัตติยา ครุฑา. (2560). ความคิดเห็นของผู้ประกันตนมาตรา 40 ต่อสิทธิประโยชน์แนวทางเลือกที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เรณู ทองคำ. (2556). ความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา 40 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและ
- แสงนภา เนติเจียม, จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย และดารินทร์ โพธิ์ตั้งธรรม. (2559). แนวทางการส่งเสริมการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนของแรงงานนอกระบบในจังหวัดนครปฐม. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 3(2), 17-28.
- สำนักงานประกันสังคม. (2562). คู่มือผู้ประกันตน: ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงานที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน. นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564). สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.