ความตระหนักและความคาดหวังของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคล ต่อสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนในจังหวัดเชียงใหม่

Awareness and Expectation of the Employers Registered as Legal Entity on Benefits of Compensation Fund, Chiang Mai Province

คนึงนิตย์ แสนศรี และ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Kanuengnit Sansri and Siripong Ladavalya Na Ayuthya
Chiang Mai University, Thailand
Corresponding Author, E-Mail: kanuengnit_san@cmu.ac.th

****

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างที่จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทนของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาความคาดหวังของนายจ้างต่อสิทธิประโยชน์ที่ต้องการได้รับจากกองทุนเงินทดแทน 3) ศึกษาความต้องการให้มีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนให้กับนายจ้าง เพื่อให้มีความตระหนักในความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างมากขึ้น 4) ศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนายจ้างและการเข้ารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ วิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่นายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งที่ได้ขึ้นทะเบียนและยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 46 ราย เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure Interview Form) และทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลจากการศึกษาพบว่า 1) นายจ้างรับรู้และเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์จะได้รับ คิดว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการขึ้นทะเบียนนายจ้าง แต่นายจ้างที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างยังขาดความตระหนัก ขาดการรับรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน 2) นายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ คาดหวังจะได้รับอัตราค่ารักษาพยาบาลที่ไม่จำกัดวงเงิน ค่าห้องตามที่จ่ายจริง ค่าทดแทนรายเดือนและค่าทำศพเพิ่มขึ้น 3) นายจ้างต้องการให้จัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปยังสถานประกอบการเพื่อให้ข้อมูลและชี้แจงให้นายจ้างรับรู้เข้าใจเกี่ยวการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน 4) การขึ้นทะเบียนนายจ้างบางขั้นตอนเช่น การตรวจสอบเอกสารและขึ้นทะเบียน มีความล่าช้า ควรมีช่องทางการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นก่อนเข้ารับบริการ และมีบริการจองคิวออนไลน์ล่วงหน้า

* วันที่รับบทความ : 2 กุมภาพันธ์ 2566; วันแก้ไขบทความ 23 กุมภาพันธ์ 2566; วันตอบรับบทความ : 24 กุมภาพันธ์ 2566
Received: February 2 2023; Revised: February 23 2023; Accepted: February 24 2023

คำสำคัญ: ความตระหนัก; ความคาดหวัง; กองทุนเงินทดแทน

Abstracts

The objectives of this article were: 1) to examine the employee's awareness of the benefit they will receive from the Workmen's Compensation Fund for employers registered as juristic persons in Chiang Mai 2) to examine employer expectations towards the desired benefits received from the Compensation Fund. 3) to examine the need for creating awareness about the compensation fund benefits for employers inorder to raise more awareness of the registration. 4) to investigate the issues associated with employer registration and access to Chiang Mai Social Security services.

This study employed a qualitative research methodology and conducted interviews with key informants, including employers registered as juristic persons with the Chiang Mai Department of Business Development (both registered and not yet registered with the Chiang Mai Provincial Social Security Office in 46 cases). The tools used were semi-structured interviews and data analysis by content analysis method.

In summary, this study found that:1) employers acknowledge and understand the benefits they will receive. Furthermore, employers recognize the importance of registration, but employers who are not registered still lack awareness of the benefits of the Compensation Fund. 2) Employers registered as juristic persons in Chiang Mai expect to receive medical treatment for an unlimited amount of money; the room rate is actually paid; monthly compensation; and the increase of funeral expenses.3) Employers require staff to go to the workplace to provide information and explain about employer registration for the compensation fund. 4) Some steps of employer registration, such as document verification and registration, are delayed. There should be a channel for preliminary document verification before entering the service, and there should be an option to reserve a spot in the queue in advance online.

Keywords: Awareness; Expectation; Compensation Fund

บทนำ

ประเทศไทยมีการจัดระบบประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยทุพพลภาพ และตาย ทั้งที่มีผลสืบเนื่องและไม่ได้สืบเนื่องจากการทำงาน ซึ่งการประกันสังคมของไทยแบ่งเป็น 2 กองทุน คือ กองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยการบริหารจัดการกองทุนเงินทดแทนอยู่ภายใต้เงื่อนไขของพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และ พ.ร.บ. เงินทดแทน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างของสถานประกอบการเอกชน ส่วนราชการ และองค์กรที่มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร โดยนายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป มีหน้าที่ขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทนและจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทนทุกปีในกรณีที่ลูกจ้าง

ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานสำนักงานประกันสังคมจะเป็นตัวแทนนายจ้างในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างตามสิทธิที่ต้องได้รับตามกฎหมายอย่างถูกต้องและเป็นธรรม (สำนักงานประกันสังคม, 2565 : 3)

แต่จากการดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้างของสำนักงานประกันสังคมที่ผ่านมาพบว่าข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลของสถานประกอบการกับทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่อยู่ในข่ายบังคับตามกฎหมาย เมื่อเปรียบเทียบกับนายจ้างที่ขึ้นทะเบียนกับทางสำนักงานประกันสังคมมีจำนวนที่แตกต่างกันมาก ดังข้อมูลในภาพรวมทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 – พ.ศ.2565 พบว่าสถานประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลมีจำนวน 394,710 ราย แต่มีนายจ้างที่ขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทนเพียง 80,645 ราย คิดเป็นนายจ้างที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้างทั้งหมดทั่วประเทศ เพียงร้อยละ 20.43 ของจำนวนสถานประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลทั้งหมด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ กองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม, 2565 : 6) ทั้งนี้ยังไม่ได้รวมถึงสถานประกอบการขนาดเล็กที่อยู่ในรูปแบบของบุคคลธรรมดาที่มีเจ้าของคนเดียว ในขณะที่มีลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานทั่วประเทศตามระดับความรุนแรง ได้แก่ หยุดงานไม่เกิน 3 วัน, หยุดงานเกิน 3 วัน, ทุพพลภาพ, สูญเสียอวัยวะบางส่วน และตาย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 – พ.ศ.2565 จำนวน 468,153 คน

สำนักงานประกันสังคมกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ร่วมกันบูรณาการ การให้บริการโดยผู้ประกอบการที่จดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัดต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าหรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัด กระทรวงพาณิชย์ จะได้รับเลขที่บัญชีนายจ้างหรือเลขประกันสังคมโดยอัตโนมัติ และสามารถใช้เลขนิติบุคคล 13 หลัก ดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้างและลูกจ้าง เมื่อมีการจ้างลูกจ้างภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันเริ่มจ้างงานได้ที่สำนักงานประกันสังคม เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเริ่มต้นธุรกิจ รวมทั้งช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2562 เป็นต้นมา (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565 : ออนไลน์). เพื่อทำให้นายจ้างมาขึ้นทะเบียนได้มากขึ้นแต่ยังไม่เป็นผล ทั้งนี้จากการศึกษาของ ภิญโญ นิโรจน์ (2553 : 33) พบว่าความรับผิดชอบของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีการรับรู้ถึงความสำคัญของตน ดังนั้นการที่จะทำให้นายจ้างมาขึ้นทะเบียนต้องทำให้นายจ้างมีจิตสำนึกและตระหนักรับรู้ถึงความสำคัญและความจำเป็นของการแจ้งลูกจ้างเข้ากองทุนเงินทดแทน ยอมรับว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและนำไปสู่การปฏิบัติ เพราะความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เช่นเดียวกับ จากงานวิจัยของ กิตติ ธรรมสวัสดิ์ (2559 : 32) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของแรงงานนอกระบบ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการประกันสังคมในประเทศไทย ได้แก่ ปัญหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการที่ถูกต้องของการประกันสังคม

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเพื่อหาคำตอบว่า นายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลมีความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับจากกองทุนเงินทดแทนหรือไม่ อย่างไร มีความคาดหวัง ที่จะได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน เพิ่มขึ้นในด้านใด อย่างไรบ้าง มีความต้องการให้สำนักงานประกันสังคมสร้างการรับรู้ เพื่อให้เกิดความตระหนัก ถึงความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างหรือไม่ อย่างไร และมีปัญหาอุปสรรคในด้านการขึ้นทะเบียนและการเข้ารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่หรือไม่ ในด้านใด อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตระหนักของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างที่จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทน

2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อสิทธิประโยชน์ที่ต้องการได้รับจากกองทุนเงินทดแทน

3. เพื่อศึกษาความต้องการ ให้มีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนให้กับนายจ้าง เพื่อให้มีความตระหนักถึงความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น

4. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนายจ้าง และการเข้ารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

โดยการคัดเลือกนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 15,362 ราย มาร้อยละ 0.30 ของสถานประกอบการทั้งหมด เท่ากับ 46 ราย แยกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 นายจ้างที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4,409 ราย คัดเลือกมาจำนวน 0.30% เท่ากับ 13 ราย โดยแบ่งตามขนาดกิจการ คือ กิจการขนาดเล็ก (ที่มีจำนวนลูกจ้างตั้งแต่ 1-50 ราย)จำนวน 10 รายกิจการขนาดกลาง (ที่มีจำนวนลูกจ้างตั้งแต่ 51 -200 ราย)จำนวน 2 ราย และกิจการขนาดใหญ่ (ที่มีจำนวนลูกจ้างตั้งแต่ 201 รายขึ้นไป) จำนวน 1 ราย

กลุ่มที่ 2 นายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในจังหวัดเชียงใหม่แต่ไม่ได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมดเป็นกิจการขนาดเล็ก (ที่มีจำนวนลูกจ้างตั้งแต่ 1-50 ราย) จำนวน 10,953 ราย คัดเลือกมาเป็นผู้ให้ข้อมูล 0.30% เท่ากับ 33 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure Interview Form) มีการกำหนดประเด็นที่ต้องการศึกษาไว้ในลักษณะคำถามปลายเปิด (Open – ended Questions) เพื่อใช้ในการตั้งคำถามที่อยู่ในขอบเขตของประเด็นที่ต้องการ และสามารถซักถามข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ในระหว่างการพูดคุยสนทนาเพื่อให้ได้ข้อมูล และรายละเอียดมากขึ้น โดยมีประเด็นคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความตระหนัก การรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับจากกองทุนเงินทดแทนของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ **ส่วนที่ 2** ความคาดหวังของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อสิทธิประโยชน์ที่ต้องการได้รับจากกองทุนเงินทดแทน **ส่วนที่ 3**ความต้องการของนายจ้าง เกี่ยวกับการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนเพื่อให้มีความตระหนัก รับรู้ถึงความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น และ **ส่วนที่ 4** ปัญหาอุปสรรคของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนายจ้าง และการเข้ารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่ได้กำหนดไว้ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล และวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนามดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยการติดต่อทาบทามนายจ้างแต่ละขนาดกิจการที่ขึ้นทะเบียนและมาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ และจากสถานประกอบการที่ผู้วิจัยได้ออกตรวจเยี่ยม และมีความเต็มใจที่จะให้ข้อมูล และผู้ให้ข้อมูล**กลุ่มที่ 2** ใช้วิธีการติดต่อทาบทามนายจ้างที่ยังไม่ได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้างและได้มาปรึกษาขอข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคมที่มีความเต็มใจให้ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลเชิงลึกด้วย วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In -depth Interview) ทั้งในรูปแบบการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ (Formal Interview) และไม่เป็นทางการ (Informal Interview) วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยการติดต่อนายจ้างที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 ราย และนายจ้างจากสถานประกอบการขนาดเล็กที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัด

เชียงใหม่ จำนวน 33 ราย โดยมีการกำหนดโครงสร้างของประเด็นคำถามที่ต้องการจะศึกษาไว้ล่วงหน้าโดยเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended Questions) เพื่อใช้ในการตั้งคำถามที่อยู่ในขอบเขตของประเด็นที่ต้องการ และสามารถซักถามข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องได้ในระหว่างการพูดคุยสนทนาเพื่อให้ได้ข้อมูล และรายละเอียดมากขึ้น อีกทั้งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเพื่อแสดงความคิดเห็น ในประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการมารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยมีลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

1) วิเคราะห์ข้อมูลพร้อมกับการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลตามที่กำหนดไว้ 2) เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนด ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาทำการสรุปผลการศึกษา เพื่อตอบคำถามหลักที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์แต่ละข้อ 3) หลังจากนั้นได้ทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อตอบคำถามหลัก และวัตถุประสงค์การศึกษาที่กำหนดไว้แต่ละข้อ 4) ทำการอภิปรายผลการศึกษาที่เป็นประเด็นสำคัญและน่าสนใจที่ได้จากการศึกษามาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์และสร้างข้อสรุป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

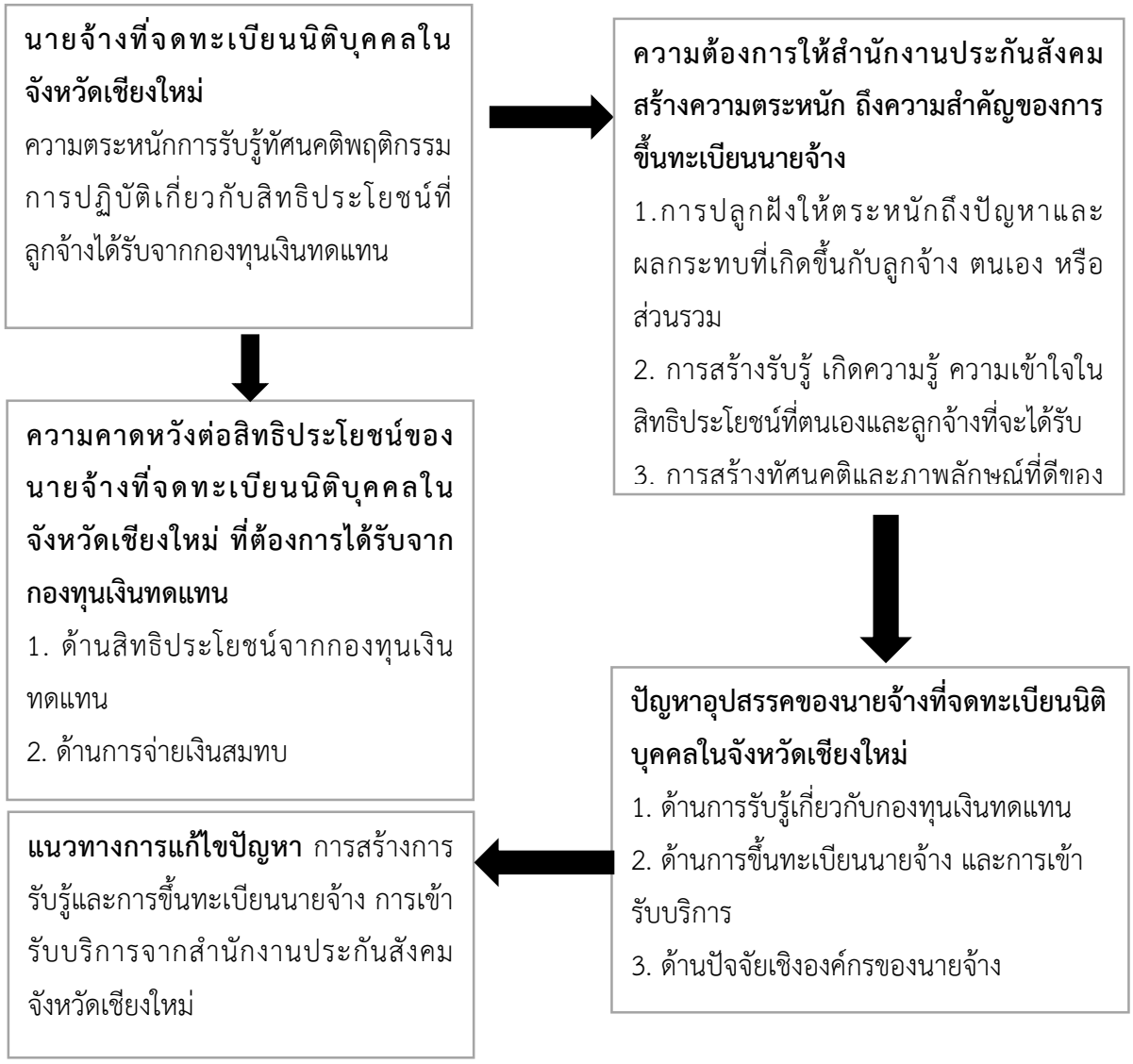
ในการกำหนดกรอบคิดการศึกษา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจิตสำนึกของ (Krathworkl. Bloom and Masia. อ้างถึงใน รัฐพงษ์สังฆบุญ, 2562 : 43) ที่ได้กล่าวถึงการเกิดพฤติกรรมด้านความรู้สึกจึงเริ่มจากขั้นตอนแรกคือ การรับรู้ (Receiving) เป็นการเกิดภาวะจิตที่มีความสนใจรับฟัง รับรู้ พึงพอใจ ขั้นที่สองคือการตอบสนอง (Responding) เมื่อมีความสนใจอย่างแท้จริง มีการพูดไปในทางที่ชื่นชอบต่อสิ่งนั้น ยอมรับตั้งใจหรือพอใจที่จะตอบสนองในสิ่งเร้านั้น ขั้นที่สามคือ การเห็นคุณค่า (Valuing) เป็นระดับของการมีความเชื่อ มองเห็นยอมรับในคุณค่าของสิ่งนั้น ขั้นที่สี่คือ การจัดระบบ (Organizing) ซึ่งเป็นการสรุปคุณค่าของสิ่งนั้นโดยการสังเคราะห์ (Synthesis) เพื่อกำหนดเป็นแนวทางของการประพฤติปฏิบัติต่อไป และขั้นสุดท้ายคือระดับลักษณะนิสัย (Characterization) เป็นขั้นของการจัดแนวทางในการปฏิบัติ และเตรียมสรุปเพื่อเป็นแนวทางของการปรับตัวที่จะทำไปสู่พฤติกรรมการปฏิบัติต่อไป โดยพฤติกรรมด้านการปฏิบัติ

(Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางกายภาพที่สามารถสังเกตได้จากสิ่งที่แสดงออกทางร่างกาย กริยาท่าทางของบุคคลที่เห็นได้ภายนอก เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่สามารถประเมินได้ง่าย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (อ้างถึงใน หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์, 2552 : 33) ที่ได้เสนอไว้ว่าความคาดหวังมาจากคุณภาพบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลัก มีส่วนช่วยเสริมคุณภาพบริการได้ ประกอบด้วย 1) บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Expected Services) หมายถึง บริการข้างเคียงที่เกี่ยวเนื่องกับ Core Services ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าจะได้รับ 2) บริการที่อยู่เหนือความคาดหมาย (Augmented Services) หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการอยากได้แต่ไม่คาดหวังว่าจะได้รับ ดังนั้นความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าสิ่งที่ตนคิดจะต้องเป็นไปตามที่ตนเองคาดหวัง เป็นการคิดการล่วงหน้าไว้ ไม่ว่าจะเป็นการคาดหวังที่ให้เกิดกับตนเองหรือกับบุคคลอื่น

จากแนวคิดของนักวิชาการ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์นายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1.ความตระหนักการรับรู้ทัศนคติพฤติกรรมการปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับจากกองทุนเงินทดแทนของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่

จากการสัมภาษณ์นายจ้างที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่จากทั้งสถานประกอบการ ขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ที่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างแล้วทั้งหมดพบว่า**ด้านการรับรู้** นายจ้างที่ให้ข้อมูล มีความรู้และเข้าใจ และรับรู้ว่าพนักงานลูกจ้างจะได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน ถ้าเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากการทำงาน จะได้รับค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพและทราบว่ากฎหมายกองทุนเงินทดแทนกำหนดให้นายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ต้องขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคม เพื่อขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทน **ด้านทัศนคติ**พบว่านายจ้างกลุ่มนี้มีความคิดและเชื่อมั่นว่าการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนจะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ มีคุณค่าเพราะสามารถสร้างหลักประกันที่มั่นคงในชีวิตให้แก่ลูกจ้าง และแบ่งเบาภาระของนายจ้าง ถ้าลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการทำงานจะได้รับค่ารักษาพยาบาลและค่าชดเชยตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดอย่างครบถ้วน **ด้านความตระหนัก**พบว่านายจ้างกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนเพราะกรณีที่ลูกจ้างประสบอันตรายอันเนื่องมาจากการทำงาน จะได้รับเงินชดเชยกรณีขาดรายได้ หากแพทย์สั่งให้หยุดพักรักษาตัว ทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ และกรณีที่เสียชีวิต ทายาทผู้มีสิทธิจะได้รับค่าทดแทนตามสิทธิของกฎหมายนอกจากนี้ยังมี**ความเชื่อมั่น**ว่ากิจการจะสามารถจ่ายเบี้ยประกันให้กองทุนเงินทดแทนได้ทุกปี และเชื่อมั่นว่าหากลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นการประสบอันตรายในลักษณะใดก็ตาม ทางสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างตามสิทธิที่ต้องได้รับตามกฎหมายเงินทดแทน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม ดังนั้น การขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่เป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์และมีคุณค่าสำหรับกิจการ และพนักงานลูกจ้าง เป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคงในชีวิตให้แก่ลูกจ้าง และแบ่งเบาภาระของนายจ้างในกรณีที่ลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการทำงานลูกจ้างจะได้รับค่ารักษาพยาบาลและค่าชดเชยต่างๆตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดโดยไม่ต้องเป็นภาระกับนายจ้าง จึง**ตัดสินใจขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน**กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่เมื่อได้รับหนังสือเชิญขึ้นทะเบียนและหนังสือขอความร่วมมือในการแจ้งข้อมูลสถานประกอบการจากทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนของสถานประกอบการขนาดเล็กที่ยังไม่**ตัดสินใจขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน** กับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างฯ โดยได้ให้เหตุผลว่า สภาพกิจการอยู่ระหว่างการเปิดดำเนินการ บางกิจการอ้างว่าไม่มีความพร้อมในการจ่ายเงินสมทบ มีความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย เพราะไม่ทราบจำนวนเงินที่ต้องชำระเกรงว่าหากขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคมแล้วมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายสูงอาจจะทำให้กิจการของตนเองได้รับผลกระทบทางด้านการเงินนอกจากนี้ยังให้เหตุผลว่าลูกจ้างยังมีระยะเวลาทำงานไม่นาน ยังอยู่ในช่วงการทดลองงาน ลูกจ้างบางรายเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 แล้วไม่จำเป็นต้องขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคมเพราะซ้ำซ้อน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการขาดความรู้ความเข้าใจของนายจ้างสถานประกอบการขนาดเล็กเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน ไม่ทราบรายละเอียดของสิทธิประโยชน์ที่คุ้มครองลูกจ้าง ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอน และวิธีการ ในการขึ้นทะเบียนนายจ้าง กิจการบางแห่งไม่ทราบว่าต้องแจ้งลูกจ้างเข้าสู่ระบบประกันสังคมภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ลูกจ้างเข้าทำงาน อย่างไรก็ตาม นายจ้างบางส่วนมีความประสงค์ที่จะขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคม หากมีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปให้ข้อมูลและชี้แจงให้ปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมาย

2. ความคาดหวังของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อสิทธิประโยชน์ที่ต้องการได้รับจากกองทุนเงินทดแทน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนายจ้างที่ขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนและที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทน พบว่ากลุ่มนายจ้างที่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนทั้งกิจการขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ได้ให้ความเห็นที่สามารถสรุปได้ว่า การที่กองทุนเงินทดแทนกำหนดสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ และตาย เนื่องจากการทำงาน จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทนไว้4 กรณี คือ ค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ มีความเหมาะสมแล้ว แต่สิ่งที่นายจ้างคาดหวังจะได้รับเพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้ในปัจจุบันคืออัตราค่ารักษาพยาบาลที่ไม่จำกัดวงเงินการรักษาทั้งจากโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ค่าห้องตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายผู้ป่วยใน ปัจจุบันมีอัตรา 1,300 ต่อคืน มีความเห็นว่าสำนักงานประกันสังคมควรเป็นผู้รับผิดชอบในส่วนที่เกินโดยที่ไม่ต้องเรียกเก็บกับนายจ้างหรือลูกจ้าง ค่าทดแทนรายเดือนปัจจุบันได้รับในอัตราร้อยละ 70 ของเงินสมทบที่นำส่งรายเดือน อยากให้เพิ่มขึ้นอัตราร้อยละ 100 สำหรับค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานมีความเพียงพอและเหมาะสมแล้วในปัจจุบัน และในส่วนของค่าทำศพที่กำหนดไว้ 50,000 บาท ไม่เพียงพอควรเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยเนื่องจากปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพสูงขึ้น

สำหรับสถานประกอบการขนาดเล็กที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความเห็นในประเด็นนี้ เนื่องจากยังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนมากนัก

2.2 ด้านการจ่ายเงินสมทบ ตามที่กฎหมายได้กำหนด หน้าที่ หลักเกณฑ์ และอัตราการจ่ายไว้ นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนได้ให้ความเห็นว่าหน้าที่การจ่ายเงินสมทบที่กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้จ่ายเงินเข้ากองทุนเงินทดแทนฝ่ายเดียวโดยจ่ายเป็นรายปี ตามจำนวนที่ประเมินจากค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างทั้งปีรวมกัน (คนละไม่เกิน 240,000 บาทต่อปี) คูณกับอัตราเงินสมทบของแต่ละประเภทกิจการของนายจ้าง ระหว่างอัตรา 0.20-1.00% โดยแต่ละประเภทกิจการจะจ่ายในอัตราเงินสมทบหลักที่แตกต่างกันตามประกาศกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงภัยของแต่ละประเภทกิจการของนายจ้างนั้น กลุ่มนายจ้างที่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนทั้งกิจการขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ให้ความเห็นว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมแล้วไม่ต้องปรับเปลี่ยนใดๆ ที่ผ่านมาสำนักงานประกันสังคมเชียงใหม่ได้ชี้แจงให้สถานประกอบการได้รับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับอัตราเงินสมทบของประเภทกิจการตอนที่ขึ้นทะเบียนนายจ้างแล้ว สำหรับสถานประกอบการขนาดเล็กที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความเห็นในประเด็นนี้ เพราะยังไม่มีความรู้ความเข้าใจและรับรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเงินสมทบ

ในส่วนของเงินสมทบตามค่าประสบการณ์ที่กำหนดให้นายจ้างจ่ายเงินสมทบตามอัตราเงินสมทบหลัก 4 ปีติดต่อกัน และมีการคำนวณอัตราส่วนการสูญเสียและนำไปเปรียบเทียบตารางลด-เพิ่มอัตราเงินสมทบ เพื่อนำมากำหนดอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์ที่อาจปรับลดลงหรือเพิ่มขึ้นจากอัตราเงินสมทบปีที่ผ่านมา ซึ่งจะเริ่มจ่ายเงินสมทบตามอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์ตั้งแต่ปีที่ 5 เป็นต้นไป กลุ่มนายจ้างที่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนทั้งกิจการขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ให้ความเห็นว่า ยังไม่ค่อยเข้าใจข้อมูลโดยละเอียด เข้าใจเพียงว่า อัตราเงินสมทบจะเพิ่มสูงขึ้นถ้าสถานประกอบการนั้น มีการเบิกสิทธิประโยชน์ในจำนวนเงินที่สูง หรือมีการแจ้งประสบอันตรายอันเนื่องมาจากการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะเป็นการแสดงให้เห็นถึงระบบการจัดการปลอดภัยในสถานที่ทำงานยังไม่ดีพอจึงทำให้เกิดภัยอันตรายกับลูกจ้างมากขึ้น อย่างไรก็ตามนายจ้างที่ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่ามีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว สำหรับในส่วนของสถานประกอบการขนาดเล็กที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียน นายจ้างที่ให้สัมภาษณ์ไม่ได้ให้ความเห็นในประเด็นนี้ เนื่องจากยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับอัตราการจ่ายเงินสมทบเงินสมทบตามค่าประสบการณ์ดังกล่าว

3. ความต้องการ ให้มีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนให้กับนายจ้างเพื่อให้มีความตระหนักในความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น จากการสัมภาษณ์กลุ่มนายจ้างที่ขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนและที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนฯ พบว่าสถานประกอบการโดยเฉพาะนายจ้างที่เป็นเจ้าของกิจการขนาดเล็กส่วนใหญ่

มีความต้องการให้สร้างการรับรู้เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนให้ผู้ประกอบการ ด้วยการสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้มีช่องทางการสื่อสารกับสถานประกอบการหรือนายจ้างที่เพียงพอ เพื่อเป็นการส่งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของนายจ้างหรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนายจ้างทั้งกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน เพื่อให้เกิดการรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนเพราะที่ผ่านมาการดำเนินงานด้านสื่อสารการเผยแพร่ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม มีเฉพาะช่องทางที่เป็นสื่อหลักอาทิเช่น โทรทัศน์สถานีวิทยุวารสาร แผ่นพับ และช่องทางออนไลน์ผ่าน Facebook, Youtube, LineOfficial เป็นต้น ทำให้เกิดข้อจำกัดในการเข้าถึงข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมได้ทั้งหมด เพราะนายจ้างไม่มีเวลาติดตามข่าวสาร มีข้อจำกัดในการใช้ระบบออนไลน์ จึงมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานประกันสังคมสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานประกันสังคม ในโรงพยาบาลตามสิทธิที่เป็นโรงพยาบาลตามความตกลงของสำนักงานประกันสังคม ในรูปแบบการนำเสนอควรเป็นป้ายไฟเคลื่อนไหวแทนการติดบอร์ด เพื่อให้นายจ้างและลูกจ้างได้เรียนรู้ติดตามข่าวสารระหว่างที่นั่งรอรับบริการ นอกจากนี้ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปยังสถานประกอบการเพื่อให้ข้อมูลและชี้แจงให้นายจ้าง รับรู้เข้าใจเกี่ยวการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน การจ่ายเงินสบทบกองทุน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างและสถานประกอบการจะได้รับ ถ้ามีการปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมาย เป็นต้น

4. ปัญหาอุปสรรคของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนายจ้าง และการเข้ารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่านายจ้างที่เคยติดต่อรับบริการจากทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่พบปัญหาอุปสรรคในการขึ้นทะเบียนนายจ้างในบางราย และบางขั้นตอนเช่น การตรวจสอบเอกสารและขึ้นทะเบียน นายจ้างบางรายเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้า จึงเสนอแนะให้สำนักงานประกันสังคมเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นก่อนเข้ารับบริการ และควรมีบริการจองคิวออนไลน์ล่วงหน้าในการขอรับบริการ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยในช่วงเวลาที่อาจจะมีผู้ติดต่อรับบริการจำนวนมาก และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นายจ้างที่เข้ามารับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยนี้ได้พบประเด็นที่น่าสนใจที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1.ความตระหนัก การรับรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมการปฏิบัติ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างที่จะได้รับจากกองทุนเงินทดแทน ของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่

นายจ้างที่ขึ้นทะเบียนนายจ้างกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จากทั้งสถานประกอบการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก มีความรู้ความเข้าใจและรับรู้ว่า พนักงานลูกจ้างจะได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน ถ้าเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายจากการทำงานจะได้รับและทราบว่านายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนต้องขึ้นทะเบียนนายจ้างเพื่อขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทน นอกจากนี้นายจ้างยังมีทัศนคติที่ดีต่อการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน ว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ มีคุณค่าสามารถสร้างหลักประกันที่มั่นคงในชีวิตให้แก่ลูกจ้าง และแบ่งเบาภาระของนายจ้าง ด้านความตระหนัก พบว่า นายจ้างกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนเพราะกรณีที่ลูกจ้างประสบอันตรายอันเนื่องมาจากการทำงาน จะได้รับเงินชดเชยกรณีขาดรายได้ หากแพทย์สั่งให้หยุดพักรักษาตัว ทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ และกรณีที่เสียชีวิต ทายาทจะได้รับค่าทดแทนตามสิทธิของกฎหมาย มีความเชื่อมั่นว่า ทางสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างตามสิทธิที่ต้องได้รับตามกฎหมายเงินทดแทน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม จึง ตัดสินใจขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ แต่สถานประกอบการขนาดเล็ก ที่ยังไม่ตัดสินใจขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน พบว่านายจ้างส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างฯ ยังการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน ไม่ทราบรายละเอียดของสิทธิประโยชน์ที่คุ้มครองลูกจ้าง ไม่มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอน และวิธีการ ในการขึ้นทะเบียนนายจ้าง แต่นายจ้างบางส่วนมีความประสงค์ที่จะขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคม หากมีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปให้ข้อมูลและชี้แจงให้ปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมาย จากผลการศึกษาดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดการสร้างจิตสำนึกให้เกิดขึ้นกับบุคคลตามที่ภิญโญ นิโรจน์ (2553 : 33) ได้สรุปไว้ว่า การพัฒนาจิตสำนึกต้องทำให้คนมีความตระหนัก เกิดการรับรู้ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆให้ได้ก่อน จึงทำให้เกิดทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติไปจากเดิมได้ ส่วนการเรียนรู้เป็นกระบวนการของการได้รับความรู้ความเข้าใจ โดยผ่านประสบการณ์ หรือการได้ศึกษาอบรม เรียนรู้ในเรื่องนั้น การเรียนรู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้ ดังนั้น การส่งเสริมให้นายจ้างตัดสินใจขึ้นทะเบียนนายจ้าง จึงจำเป็นต้องให้นายจ้างได้รับการเรียนรู้ จนมีความรู้เข้าใจ เกิดการรับรู้ ความตระหนัก ความเชื่อ ความคิด

หรือมีทัศนคติที่ดีต่อการขึ้นทะเบียนนายจ้างอย่างถูกต้อง เห็นคุณค่าในสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน และเกิดความต้องการ เต็มใจ พอใจที่จะร่วมมือในการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับสำนักงานประกันสังคม

2. ความคาดหวังของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อสิทธิประโยชน์ที่ต้องการได้รับจากกองทุนเงินทดแทน พบว่า**ด้านสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทน** กลุ่มนายจ้างที่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนทั้งกิจการขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีความคาดหวังจะได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมในบางส่วน ได้แก่ อัตราค่ารักษาพยาบาลที่ไม่จำกัดวงเงินการรักษาทั้งจากโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ค่าห้องตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายผู้ป่วยในตามที่จ่ายจริง ค่าทดแทนรายเดือนควรเพิ่มเป็นอัตราร้อยละ 100 สำหรับค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานมีความเหมาะสมแล้ว และในส่วนของค่าทำศพที่กำหนดไว้ 50,000 บาทควรเพิ่มขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจที่สูงขึ้น ขณะที่สถานประกอบการขนาดเล็กที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความเห็นในประเด็นนี้เนื่องจากยังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนมากนัก **ด้านการจ่ายเงินสมทบ** ตามที่กฎหมายได้กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้จ่ายเงินเข้ากองทุนเงินทดแทนฝ่ายเดียวโดยจ่ายเป็นรายปีตามจำนวนที่ประเมินจากค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างทั้งปีรวมกัน โดยแต่ละประเภทกิจการจะจ่ายในอัตราเงินสมทบหลักที่แตกต่างกันตามความเสี่ยงภัยของแต่ละประเภทกิจการ มีความเหมาะสมและเป็นธรรมแล้ว ในส่วนของเงินสมทบตามค่าประสบการณ์ที่อาจปรับลดลงหรือเพิ่มขึ้นจากอัตราเงินสมทบปีที่ผ่านมา กลุ่มนายจ้างที่ได้ขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน เข้าใจเพียงว่าอัตราเงินสมทบจะเพิ่มสูงขึ้นถ้าสถานประกอบการนั้น มีการเบิกสิทธิประโยชน์ในจำนวนเงินที่สูง แต่เห็นว่าเป็นเงื่อนไขที่เหมาะสมจากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ และตาย เนื่องจากการทำงานจะได้รับจากกองทุนเงินทดแทน บางส่วนเป็นไปตามที่นายจ้างคาดหวังจึงมีความรู้สึกพอใจมากและรู้สึกว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพเยี่ยม แต่มีบริการบางอย่างที่นายจ้างคาดหวังจะได้รับเพิ่มเติม คือ อัตราค่ารักษาพยาบาลที่ไม่จำกัดวงเงินการรักษาทั้งจากโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน ค่าห้องตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายผู้ป่วยในตามที่จ่ายจริง ค่าทดแทนรายเดือน และค่าจัดการงานศพ ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (อ้างถึงใน หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์, 2552 : 33) ที่ได้สรุปไว้ว่า ความคาดหวังมาจากการเปรียบเทียบ ความคาดหวัง และการรับรู้ของบุคคลต่อบริการหนึ่งๆ ถ้าสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้จึงจะกล่าวได้ว่า บริการนั้นมีคุณภาพ เช่นคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอตามความต้องการที่อาจเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ บุคคล เวลา สถานที่ เช่นค่ารักษาพยาบาล ค่าชดเชยการขาดรายได้ ค่าจัดการงานศพ ถ้าสิ่งที่ได้รับอยู่เหนือความคาดหมาย (Augmented Services) หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการอยากได้แต่ไม่คาดหวังว่าจะได้รับ เช่น ผู้รับบริการคาดหวังจะต้องรอนานแต่กลับได้รับบริการที่รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการยินดี เกิดความรู้สึกพอใจมากและรู้สึกว่าบริการมีคุณภาพ

เยี่ยม แต่ถ้าผู้รับบริการไม่ได้รับก็จะไม่เกิดความไม่พอใจแต่อย่างใด เช่น การจ่ายเงินสมทบ ตามที่กฎหมายได้กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้จ่ายเงินเข้ากองทุนเงินทดแทนฝ่ายเดียวโดยจ่ายเป็นรายปี ตามจำนวนที่ประเมินจากค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างทั้งปีรวมกันตามความเสี่ยงภัยของแต่ละประเภทกิจการ มีความเหมาะสมและเป็นธรรม จึงไม่ได้คาดหวังให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนใดๆดังนั้นความคาดหวังเป็นความคิดความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นการคิดการล่วงหน้าว่าสิ่งที่ตนคิดจะต้องเป็นไปตามที่ตนเองคาดหวังให้เกิดกับตนเองหรือกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการ ให้มีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนให้กับนายจ้างเพื่อให้มีความตระหนักในความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น พบว่าสถานประกอบการโดยเฉพาะนายจ้างที่เป็นเจ้าของกิจการขนาดเล็กส่วนใหญ่ มีความต้องการให้สร้างการรับรู้เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทนให้ผู้ประกอบการ ด้วยการสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้มีช่องทางการสื่อสารกับสถานประกอบการหรือนายจ้างที่เพียงพอ เพื่อเป็นการส่งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของนายจ้างหรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนายจ้างทั้งกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน เพื่อให้เกิดการรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม โดยเสนอแนะให้สำนักงานประกันสังคมสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานประกันสังคม ในโรงพยาบาลตามสิทธิที่เป็นโรงพยาบาลในความตกลง ในรูปแบบการนำเสนอเป็นป้ายไฟเคลื่อนไหวแทนการติดบอร์ด เพื่อให้นายจ้างและลูกจ้างได้เรียนรู้ติดตามข่าวสารระหว่างที่นั่งรอรับบริการ นอกจากนี้ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปยังสถานประกอบการเพื่อให้ข้อมูลและชี้แจงให้นายจ้าง รับรู้เข้าใจเกี่ยวการขึ้นทะเบียนนายจ้างกองทุนเงินทดแทน การจ่ายเงินสบทบกองทุน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างและสถานประกอบการจะได้รับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด จากผลการศึกษานี้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (Krathworkl. Bloom and Masia. อ้างถึงใน รัฐพงษ์สังฆบุญ, 2562 : 43) ที่ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ ว่าเป็นกระบวนการของการได้รับความรู้ ความเข้าใจ โดยผ่านประสบการณ์ การศึกษาอบรม จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเริ่มจากพฤติกรรมด้านความรู้สึกเป็นขั้นตอนแรกคือ การรับรู้ (Receiving) เกิดภาวะจิตที่มีความสนใจรับฟัง รับรู้ พึงพอใจ ขั้นที่สองคือการตอบสนอง (Responding) เมื่อมีความสนใจอย่างแท้จริง มีการพูดไปในทางที่ชื่นชอบต่อสิ่งนั้น ยอมรับ ตั้งใจพอใจที่จะตอบสนองในสิ่งเร้านั้น ขั้นที่สามคือการเห็นคุณค่า (Valuing) เป็นระดับของการมีความเชื่อ มองเห็นยอมรับในคุณค่าของสิ่งนั้น ขั้นที่สี่คือการจัดระบบ (Organizing) ซึ่งเป็นการสรุปคุณค่าของสิ่งนั้นโดยการสังเคราะห์ (Synthesis) เพื่อกำหนดเป็นแนวทางของการประพฤติปฏิบัติต่อไป และขั้นสุดท้ายคือระดับลักษณะนิสัย (Characterization) เป็นขั้นของการจัดแนวทางในการปฏิบัติ และเตรียมสรุปเพื่อเป็นแนวทางของการปรับตัวที่จะทำไปสู่พฤติกรรมการปฏิบัติต่อไป พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็น

พฤติกรรมที่แสดงออกทางกายภาพที่สามารถสังเกตได้จากสิ่งที่แสดงออกทางร่างกาย กริยาท่าทางของบุคคลที่เห็นได้ภายนอก เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่สามารถประเมินได้ง่าย แต่กระบวนการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัตินี้จะต้องอาศัยพฤติกรรมทางด้านปัญญา และความรู้สึกช่วยผลักดัน ดังนั้นการที่จะสร้างความตระหนักให้นายจ้างเล็งความสำคัญและความจำเป็นของการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ จึงต้องมีการสร้างการรับรู้ให้ได้ก่อน

4. ปัญหาอุปสรรค พบปัญหาอุปสรรคในการขึ้นทะเบียนนายจ้างในบางราย และบางขั้นตอนเช่น การตรวจสอบเอกสารและขึ้นทะเบียน นายจ้างบางรายเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารุณี พันธ์แอ (2559 : 4) ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นสาเหตุเนื่องมาจากการที่นายจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคม และไม่ได้มีความตระหนักในสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับ โดยการแจ้งข้อมูลในการขึ้นทะเบียนนายจ้างที่ไม่ครบถ้วน ไม่ตรงตามข้อเท็จจริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติ ธรรมสวัสดิ์ (2559 : 32)ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำกฎหมายประกันสังคมมาใช้ในประเทศไทย ได้แก่ ปัญหาความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวคิดและหลักการที่ถูกต้องแท้จริงของการประกันสังคม เพราะหากไม่มีความรู้ความเข้าใจ ก็จะไม่มีความสนใจในสิ่งนั้น เนื่องด้วยผู้ประกันตนบางรายอาจจะยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ ไม่เข้าใจในระบบประกันสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความตระหนักของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างจะได้รับจากกองทุนเงินทดแทน สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาให้นายจ้างเห็นถึงความสำคัญของการขึ้นทะเบียนนายจ้างกับทางสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ และตัดสินใจเข้าสู่ระบบของประกันสังคม เพื่อให้ลูกจ้างที่อยู่ในข่ายบังคับได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทนอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม มีหลักประกันเพื่อความมั่นคงในชีวิต

1.2 การศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นนายจ้างทุกอำเภอในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 สำนักงานประกันสังคมควรสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์หลักของสำนักงานประกันสังคมโดยตรง เช่น ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ในรูปแบบต่าง ๆ ในช่วงเวลาหลังเลิกงาน เพื่อเป็นสร้างการรับรู้ภารกิจงานประกันสังคมให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนข้อมูลข่าวสารสามารถเข้าถึงสถานประกอบการที่เปิดดำเนินกิจการแต่ยังไม่ได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ให้ทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างพึงจะได้รับตามกฎหมาย

2.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสถานประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและมีลูกจ้างที่อยู่ในข่ายบังคับตามกฎหมายเพื่อเชิญขึ้นทะเบียนนายจ้าง ทั้งนี้บางสถานประกอบการอาจจะยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ และไม่ทราบหน้าที่ของนายจ้างที่พึงปฏิบัติ เพื่อที่ให้คำแนะนำแก่สถานประกอบการให้ปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมายต่อไป

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1 การศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียน และการเข้ารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่ นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง กระบวนการ ขั้นตอน ข้อบกพร่อง เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนายจ้าง และการเข้ารับบริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่

3.2 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความคาดหวังของนายจ้างที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ต้องการได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน เพิ่มขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนในอนาคตให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). คำชี้แจงเรื่องการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลพร้อมการขึ้นทะเบียนประกันสังคม. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2565. แหล่งที่มา https://www.dbd.go.th/download/article/ article_20191016090113.pdf.

กิตติ ธรรมสวัสดิ์. (2559). *การรับรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของแรงงานนอกระบบในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ดารุณี พันธ์แอ. (2559). *ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

บัณฑิต ธนเศรษฐวุฒิ.(2535). *รายงานการศึกษาสำรวจเรื่องสภาพการบังคับใช้กฎหมายประกันสังคม.* กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิอารมณ์พงษ์พงัน.

ภิญโญ นิโรจน์.(2553). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาจิตสำนึกการออกกำลังกายของประชาชนชุมชนเมือง*. ดุษฎีนิพนธ์. หลักสูตรปรัชญาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

รัฐพงษ์ สังฆบุญ. (2562). *แนวทางการพัฒนาจิตสำนึกและสร้างความร่วมมือในการจัดการขยะของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักงานประกันสังคม. (2565). *แนวคิดและหลักการประกันสังคม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.

หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์.(2552). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.