

บทที่ 1

บทนำ

หลักการ และเหตุผล

โครงการประกันสังคม เป็นโครงการบริหารทางสังคมในระยะยาวที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น โดยให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว ร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้น้อยในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางประเทศมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุน กองทุนจะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร วางงาน เป็นต้น ดังนั้นการประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตแม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข¹

การประกันสังคมในประเทศไทยเกิดขึ้นโดยรัฐเป็นผู้จัดตั้ง กองทุนเงินทดแทนที่ให้หลักประกันแก่ลูกจ้างกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน ทั้งนี้ กองทุนเงินทดแทนเกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปีพ.ศ.2515 ภายใต้การบริหารงานของสำนักงานกองทุนเงินทดแทน กรมแรงงาน ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 โดยในปีแรกของการให้ความคุ้มครองจะครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้าง 20 คนขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ แล้วจึงขยายความคุ้มครองออกไปจนครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม 2533 เป็นต้นมา ประเทศไทยจึงมีการประกันสังคมอย่างเต็มรูปแบบ โดยลูกจ้างจะได้รับความคุ้มครองทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ และตายทั้งที่เนื่องและไม่เนื่องจากการทำงาน รวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เฉกเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ² และตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2545 เป็นต้นไป ขอบเขตการใช้บังคับขยายครอบคลุมถึงนายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป³

¹ สำนักงานประกันสังคม, 10 ปี ประกันสังคม (กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม, 2544), หน้า 11.

² สำนักงานประกันสังคม, 10 ปี ประกันสังคม (กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม, 2544), หน้า 13.

³ สำนักงานประกันสังคม, “Download สรุปสาระสำคัญ พรบ.ประกันสังคม (Word).” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.sso.molsw.go.th> (31 ตุลาคม 2545).

สถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมได้จัดให้มีข้อตกลง โดยสัญญาจ้างให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งในสัญญาดังกล่าวได้กำหนดให้สถานพยาบาลให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนตามรายชื่อและจำนวนผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด และเป็นผู้มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 มาตรา 62 สำนักงานประกันสังคมจ่ายเงินเป็นค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคมโดยวิธีเหมาจ่าย ผู้ประกันตนสามารถใช้บัตรรับรองสิทธิเข้ารับบริการทางการแพทย์ สถานพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ⁴ ปัจจุบันมีจำนวนสถานพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมปี 2545 ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดร้อยต่อ ดังนี้ จังหวัดเชียงใหม่ มี 10 แห่ง จังหวัดลำพูน 2 แห่ง จังหวัดลำปาง 3 แห่ง จังหวัดเชียงราย 3 แห่ง และจังหวัดแม่ฮ่องสอน 1 แห่ง⁵ ดังจะเห็นได้ว่าจำนวนสถานพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมปี 2545 ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดร้อยต่อ มีจำนวนถึง 19 แห่ง และการที่ผู้ประกันตน ซึ่งก็คือ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนถึง 37,031 คน แบ่งเป็นชาย 10,294 คน และหญิง 26,737 คน จากโรงงานที่เปิดดำเนินการทั้งสิ้น 65 โรงงาน⁶ พนักงานทั้งหมดสามารถเลือกสถานพยาบาลที่กำหนดพื้นที่ไว้ได้ตามความต้องการของผู้ประกันตนเอง ทำให้สถานพยาบาลทั้ง 19 แห่ง พยายามที่จะแข่งขันเพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เลือกใช้บริการจากสถานพยาบาลของตน การแข่งขันกันของธุรกิจสถานพยาบาลมีความรุนแรงมาก

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตลอดจนถึงระดับอิทธิพลของปัจจัยนั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้เหมาะสม และสามารถจูงใจกลุ่มผู้ใช้บริการให้เลือกใช้บริการต่อไป

⁴ สำนักงานประกันสังคม, “Download สรุปสาระสำคัญ พรบ.ประกันสังคม (Word).” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.sso.molsw.go.th> (31 ตุลาคม 2545).

⁵ สำนักงานประกันสังคม, “งานบริการทางการแพทย์.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.sso.molsw.go.th/services/medical.html> (31 ตุลาคม 2545).

⁶ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, งานกำกับการประกอบกิจการ, “จำนวนพนักงานชาย/หญิงที่เปิดดำเนินการจำนวน 65 โรงงาน.” (ลำพูน : งานกำกับการประกอบกิจการ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2545). (อัครสำเน).

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นต่อสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์

ปัจจัยทางการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process)

โครงการประกันสังคม หมายถึง โครงการบริหารทางสังคมในระยะยาวอีกระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น ด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสียภัยหรือช่วยเหลือบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางประเศศมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างาน เป็นต้น⁷

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยมีสิทธิเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม

⁷ สำนักงานประกันสังคม, 10 ปี ประกันสังคม (กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม, 2544), หน้า 11.