

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4” ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ประกันตนที่มีต่อประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ส่วนที่ 3 การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ขอรับประโยชน์ทดแทน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=60)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	41	68.3
ชาย	19	31.7
รวม	60	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	10	16.7
25-29 ปี	17	28.3
30-39 ปี	26	43.3
40 ปี ขึ้นไป	7	11.7
รวม	60	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	39	65.0
สมรส	21	35.0
รวม	60	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	2	3.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	6.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	10.0
อนุปริญญา/ปวส.	5	8.3
ปริญญาตรี	38	63.3
สูงกว่าปริญญาตรี	5	8.3
รวม	60	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=60)	ร้อยละ
<u>รายได้</u>		
ต่ำกว่า 7,000 บาท	3	5.0
7,001-8,500 บาท	11	18.3
8,501-10,000 บาท	18	30.0
10,001-15,000 บาท	23	38.3
15,000 บาท ขึ้นไป	5	8.3
รวม	60	100.0
<u>ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน</u>		
ตั้งแต่ 1-2 ปี	8	13.3
ตั้งแต่ 2-4 ปี	12	20.0
ตั้งแต่ 4-6 ปี	10	16.7
มากกว่า 6 ปี	30	50.0
รวม	60	100.0
<u>จำนวนครั้งที่ใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย</u>		
3-4 ครั้ง	21	35.0
5-6 ครั้ง	22	36.7
มากกว่า 6 ครั้ง	17	28.3
รวม	60	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยที่มาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 จำนวน 60 คน พบว่า

เพศ

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยร้อยละ 68.3 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 31.7 เป็นเพศชาย

อายุ

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 ถึง 39 ปี ร้อยละ 43.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 25-29 ปี ร้อยละ 28.3 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 16.7 และ ร้อยละ 11.7 เป็นผู้ที่อายุ 40 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.0 มีสถานภาพโสด และ ร้อยละ 35.0 เป็นผู้สมรสแล้ว

ระดับการศึกษา

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 10.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 8.3 เท่ากัน และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.7 และผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา เพียงร้อยละ 3.3

รายได้

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 38.3 รองลงมา มีรายได้ 8,501-10,000 บาท ร้อยละ 30.0 และมีรายได้ 7,001-8,500 บาท ร้อยละ 18.3

ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน

ผู้ประกันตนร้อยละ 50.0 มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมากกว่า 6 ปี ผู้ที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 2-4 ปี ร้อยละ 20.0 ผู้ที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 4-6 ปี และ ตั้งแต่ 1-2 ปี ร้อยละ 16.7 และ 13.3 ตามลำดับ

การใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยจากกองทุนประกันสังคม

ผู้ประกันตนร้อยละ 36.7 เคยใช้สิทธิ 5-6 ครั้ง และใช้สิทธิ 3-4 ครั้ง และ มากกว่า 6 ครั้ง ร้อยละ 35.0 และ ร้อยละ 28.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความรู้ของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย

ผู้ศึกษาได้นำสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันไม่เนื่องจากการทำงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มาเป็นกรอบศึกษาการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ดังตารางที่ 4.2

2.1 ความรู้ของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.2

ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย	คำตอบที่ถูกต้อง	คำตอบ	
		ถูก (ร้อยละ)	ผิด (ร้อยละ)
ผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิกรณีเจ็บป่วยเมื่อส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน ก่อนวันรับบริการทางการแพทย์	ใช่	48 (80.0)	12 (20.0)
ผู้ประกันตนสามารถเลือกสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิได้ด้วยตนเอง	ใช่	46 (76.7)	14 (23.3)
ผู้ประกันตนที่ออกจากงานจะได้รับความคุ้มครองกรณีเจ็บป่วยจากกองทุนประกันสังคมต่ออีก 3 เดือน	ไม่ใช่	45 (75.0)	15 (25.0)
ผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย มีสิทธิได้รับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม	ใช่	42 (70.0)	18 (30.0)
กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ผู้ประกันตนสามารถขอรับค่ารักษาพยาบาลคืนได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง	ไม่ใช่	35 (58.3)	25 (41.7)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม กรณีเจ็บป่วย	คำตอบที่ ถูกต้อง	คำตอบ	
		ถูก (ร้อยละ)	ผิด (ร้อยละ)
ผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้สำหรับการ หยุดงานเพื่อการรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ปีละไม่เกิน 90 วัน	ไม่ใช่	27 (45.0)	33 (55.0)
กรณีประสบอันตราย และเป็นผู้ป่วยนอกเมื่อเข้ารับการ รักษาในสถานพยาบาลเอกชนสามารถเบิกค่าบริการ ทางการแพทย์คืนได้ตามที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาท	ใช่	25 (41.7)	35 (58.3)
กรณีทันตกรรมมีสิทธิใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ฐานอคริลิก เบิกคืนได้ 1-5 ซี่ ในวงเงินไม่เกิน 1,200 บาท มากกว่า 5 ซี่ ในวงเงินไม่เกิน 1,400 บาท	ใช่	23 (38.3)	37 (61.7)
รวม		60.6	39.4

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นคำถาม จำนวน 8 ข้อ และกำหนดคำตอบ คือ ถูกและผิด โดยในภาพรวมผู้ประกันตนตอบถูก ร้อยละ 60.6 และตอบผิด ร้อยละ 39.4

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อคำถามที่ผู้ประกันตนตอบถูกมากที่สุดถึงร้อยละ 80.0 คือ ผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิกรณีเจ็บป่วยเมื่อส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือนภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ รองลงมา ร้อยละ 76.7 ตอบถูกข้อผู้ประกันตนสามารถเลือกสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิได้ด้วยตนเองและร้อยละ 75.0 ตอบถูกข้อผู้ประกันตนที่ออกจากงานจะได้รับความคุ้มครองกรณีเจ็บป่วยจากกองทุนประกันสังคมต่ออีก 3 เดือน ข้อความรู้ที่ผู้ประกันตนตอบถูกน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 38.3 คือ กรณีทันตกรรมมีสิทธิใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ฐานอคริลิก เบิกคืนได้ 1-5 ซี่ ในวงเงินไม่เกิน 1,200 บาท มากกว่า 5 ซี่ ในวงเงินไม่เกิน 1,400 บาท

2.2 สรุปภาพรวมระดับความรู้ของผู้ประกันตนเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย

ผลการศึกษาระดับความรู้ของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนมีความรู้ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 0.61 คือ ตอบถูกร้อยละ 60.6 และตอบผิดร้อยละ 39.4

ส่วนที่ 3 การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

3.1 ความคิดเห็นการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สำนักงานประกันสังคม

การศึกษาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตนที่รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคม มีผลการศึกษา ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

ความคิดเห็นการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ของผู้ประกันตนที่รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคม

ความคิดเห็นการรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคม	ระดับความเห็นด้วย			Mean	S.D.	การ แปลผล
	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)			
เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้ คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี	28 (46.7)	26 (43.3)	6 (10.0)	2.37	0.66	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามเกี่ยวกับการให้บริการ อย่างชัดเจน	25 (41.7)	30 (50.0)	5 (8.3)	2.33	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความคิดเห็นการรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคม	ระดับความเห็นด้วย			Mean	S.D.	การ แปลผล
	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)			
สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง	28 (46.7)	22 (36.7)	10 (16.7)	2.30	0.74	ปานกลาง
มีป้ายแนะนำการใช้บริการอย่าง ชัดเจน	18 (30.0)	27 (45.0)	15 (25.0)	2.05	0.75	ปานกลาง
จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการ ให้บริการ	16 (26.7)	29 (48.3)	15 (25.0)	2.02	0.72	ปานกลาง
สถานที่เพียงพอในการให้บริการ	13 (21.7)	22 (36.7)	25 (41.7)	1.80	0.78	ปานกลาง
รวม				2.15	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 การศึกษาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตนที่รับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคม ผู้ศึกษากำหนดไว้ 6 ประเด็น ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังนี้

โดยภาพรวมผู้ประกันตนมีระดับความเห็นต่อการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า เรื่องที่ผู้ประกันตนเห็นด้วยในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 46.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 และเรื่องที่ผู้ประกันตนเห็นด้วยในระดับปานกลาง มี 5 เรื่อง คือ ผู้ประกันตนเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 50.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมสะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 36.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 มีป้ายแนะนำการใช้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 45.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ร้อยละ 48.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 และสถานที่เพียงพอในการให้บริการ ร้อยละ 36.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80

3.2 ความคิดเห็นการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สถานพยาบาล ตามบัตรรับรองสิทธิ

การศึกษาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของ
ผู้ประกันตน ที่รับบริการ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ มีผลการศึกษาดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

ความคิดเห็นการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน
ที่รับบริการ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ

ความคิดเห็นการรับบริการ ณ สถานพยาบาลตามบัตร รับรองสิทธิ	ระดับความเห็นด้วย			Mean	S.D.	การ แปลผล
	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)			
สถานพยาบาลบอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	22 (36.7)	28 (46.7)	10 (16.7)	2.20	0.71	ปานกลาง
สถานพยาบาลมีแพทย์ พยาบาลพยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถ	22 (36.7)	27 (45.0)	11 (18.3)	2.18	0.72	ปานกลาง
มีความสะดวกในการเดิน ทางเข้ารับบริการ	20 (33.3)	28 (46.7)	12 (20.0)	2.13	0.72	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ สุภาพอ่อนน้อม	20 (33.3)	26 (43.3)	14 (23.3)	2.10	0.75	ปานกลาง
มีการให้คำแนะนำในการใช้ยา และแจ้งให้ทราบถึงผลข้างเคียง	20 (33.3)	21 (35.0)	19 (31.7)	2.02	0.81	ปานกลาง
สถานพยาบาลมีสถานที่ เพียงพอต่อการให้บริการ	15 (25.0)	28 (46.7)	17 (28.3)	1.97	0.74	ปานกลาง
รวม				2.10	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 การศึกษาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตนที่รับบริการ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ผู้ศึกษากำหนดไว้ 6 ประเด็น ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังนี้

โดยภาพรวมผู้ประกันตนมีความเห็นต่อการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกันตนเห็นว่าสถานพยาบาลออกจุดบริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 46.7 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 รองลงมาคือ สถานพยาบาลมีแพทย์ พยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถ ร้อยละ 45.0 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 และมีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ ร้อยละ 46.7 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13

3.3 สรุปภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย

ดังตารางที่ 4.5

สรุปภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์
กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
สำนักงานประกันสังคม	2.15	0.55	ปานกลาง
สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ	2.10	0.61	ปานกลาง
รวม	2.12	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 ภาพรวมของระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนมีความเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.12 โดยผู้ประกันตนมีความเห็นในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สำนักงานประกันสังคม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.15 และมีความเห็นต่อสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.10

**ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์
กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย**

4.1 การใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สำนักงานประกันสังคม

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ของผู้ประกันตน ณ สำนักงานประกันสังคม มีผลการศึกษา ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย
ณ สำนักงานประกันสังคม

ปัญหาและอุปสรรค การใช้สิทธิ ณ สำนักงานประกันสังคม	ระดับความเห็นด้วย			Mean	S.D.	การ แปลผล
	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)			
เงื่อนไขการได้รับสิทธิประโยชน์มี รายละเอียดที่เข้าใจยาก	26 (43.3)	31 (51.7)	3 (5.0)	2.38	0.57	มาก
การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูล ข่าวสารไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง	30 (50.0)	22 (36.7)	8 (13.3)	2.37	0.70	มาก
เอกสารในการขอรับประโยชน์ ทดแทนมีมาก	24 (40.0)	34 (56.7)	2 (3.3)	2.37	0.54	มาก
ขั้นตอนในการขอรับประโยชน์ ทดแทนมาก	16 (26.7)	44 (73.3)	-	2.27	0.45	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค การใช้สิทธิ ณ สำนักงานประกันสังคม	ระดับความเห็นด้วย			Mean	S.D.	การ แปลผล
	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)			
สิทธิประโยชน์ของประกันสังคม น้อยกว่าสวัสดิการอื่น ๆ ที่ ตนเองมีอยู่	19 (31.7)	37 (61.7)	4 (6.7)	2.25	0.57	ปานกลาง
ใช้เวลาในการติดต่อขอรับ บริการนาน	17 (28.3)	32 (53.3)	11 (18.3)	2.10	0.68	ปานกลาง
รวม				2.29	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยที่สำนักงานประกันสังคม ผู้ศึกษากำหนดไว้ 6 ประเด็น ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ผู้ประกันตนมีความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิ ณ สำนักงานประกันสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า เรื่องที่ผู้ประกันตนเห็นด้วยในระดับมาก มี 3 เรื่อง คือ ผู้ประกันตนเห็นว่าเงื่อนไขการได้รับสิทธิประโยชน์มีรายละเอียดที่เข้าใจยาก ร้อยละ 43.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 ที่เห็นด้วยระดับมากรองลงมา คือ เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักงานประกันสังคมไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง ร้อยละ 50.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 และที่เห็นด้วยระดับมาก ร้อยละ 40.0 คือ เอกสารในการขอรับประโยชน์ทดแทนมีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 และที่เห็นด้วยปานกลาง มี 3 เรื่อง คือ ขั้นตอนในการขอรับประโยชน์ทดแทนมาก ร้อยละ 73.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 เห็นด้วยปานกลางรองลงมาคือ สิทธิประโยชน์ของประกันสังคม น้อยกว่าสวัสดิการอื่น ๆ ที่ตนเองมีอยู่ ร้อยละ 61.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และที่เห็นด้วยระดับปานกลางคือ ใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการนาน ร้อยละ 53.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10

4.2 การใช้สิทธิ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ

การศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ของผู้ประกันตน ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ มีผลการศึกษาดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย
ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ

ปัญหาและอุปสรรค การใช้สิทธิ ณ สถานพยาบาล ตามบัตรรับรองสิทธิ	ระดับความเห็นด้วย			Mean	S.D.	การ แปลผล
	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)			
ได้รับการรักษาไม่เท่าเทียมกับ ผู้ป่วยที่ไม่ได้ใช้สิทธิ ประกันสังคม	34 (56.7)	23 (38.3)	3 (5.0)	2.52	0.59	มาก
ขณะตรวจแพทย์ซักถามอาการ เจ็บป่วยไม่ละเอียด	32 (53.3)	23 (38.3)	5 (8.3)	2.45	0.65	มาก
ใช้เวลาในรอรับบริการนานเกิน กว่า 1 ชั่วโมง	29 (48.3)	23 (38.3)	8 (13.3)	2.35	0.71	มาก
แพทย์อธิบายอาการเจ็บป่วย ด้วยภาษาที่เข้าใจยาก	15 (25.0)	36 (60.0)	9 (15.0)	2.10	0.63	ปานกลาง
ขั้นตอนในการขอรับบริการมี ความยุ่งยาก	12 (20.0)	36 (60.0)	12 (20.0)	2.00	0.64	ปานกลาง
อุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ ทันสมัย	13 (21.7)	28 (46.7)	19 (31.7)	1.90	0.73	ปานกลาง
รวม				2.22	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ผู้ศึกษากำหนดไว้ 6 ประเด็น ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ผู้ประกันตนมีความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาในรายละเอียด พบว่า เรื่องที่ผู้ประกันตนเห็นด้วยในระดับมาก มี 3 เรื่อง คือ เห็นว่าการได้รับการรักษาไม่เท่าเทียมกับผู้ป่วยที่ไม่ได้ใช้สิทธิประกันสังคม ร้อยละ 56.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 เห็นด้วยระดับมาก รองลงมา คือ เห็นว่าขณะตรวจแพทย์ซักถามอาการเจ็บป่วยไม่ละเอียด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 53.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และที่เห็นด้วยระดับมาก ร้อยละ 48.3 คือ ใช้เวลาในรอรับบริการนานเกินกว่า 1 ชั่วโมง และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 และที่เห็นด้วยระดับปานกลาง มี 3 เรื่อง คือ แพทย์อธิบายอาการเจ็บป่วยด้วยภาษาที่เข้าใจยาก ร้อยละ 60.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 เห็นด้วยปานกลางรองลงมา คือ ขั้นตอนในการขอรับบริการมีความยุ่งยาก ร้อยละ 60.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ที่เห็นด้วยปานกลาง ร้อยละ 46.7 คือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ทันสมัย และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90

4.3 สรุปภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.8

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
การใช้สิทธิ ณ สำนักงานประกันสังคม	2.29	0.34	ปานกลาง
การใช้สิทธิ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ	2.22	0.43	ปานกลาง
รวม	2.24	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 ภาพรวมของระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.24 ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ณ สำนักงานประกันสังคม ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.29 และ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรังสีทิ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.22

ส่วนที่ 5 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตน คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน จำนวนครั้งที่ใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วย กับ ความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ของผู้ประกันตนสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 มีผลการศึกษาดังนี้

5.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.9

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

เพศ	ชาย	หญิง	ความแตกต่าง	การแปลผล
ความรู้	0.50	0.68	0.18	แตกต่างกัน
การเข้าถึง	2.29	2.04	0.25	แตกต่างกัน
ปัญหาและอุปสรรค	2.09	2.29	0.20	แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.9 แสดงถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย และพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย แตกต่างกัน โดยที่เพศหญิงมีความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย และพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์มากกว่าเพศชาย แต่เพศชายเข้าถึงสิทธิประโยชน์มากกว่าเพศหญิง จากการกำหนดความแตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

5.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.10

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์
กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป	ความแตกต่าง	การแปลผล
ความรู้	0.57	0.67	0.10	ไม่แตกต่าง
การเข้าถึง	2.12	2.14	0.02	ไม่แตกต่าง
ปัญหาและอุปสรรค	2.40	2.19	0.21	แตกต่าง

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีความรู้และการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ไม่แตกต่างกัน แต่พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยแตกต่างกัน ที่ค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.21 โดยที่ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี พบปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จากการกำหนดความแตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

5.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้กับความรูู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.11

ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ กับความรูู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์
กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

รายได้	ต่ำกว่า 10,000	สูงกว่า 10,000	ความแตกต่าง	การแปลผล
ความรูู้	0.59	0.67	0.08	ไม่แตกต่าง
การเข้าถึง	2.20	2.04	0.16	แตกต่าง
ปัญหาและอุปสรรค	2.27	2.24	0.03	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.11 แสดงถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ กับความรูู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกันมีความรูู้และพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่างกัน ที่ค่าความแตกต่าง 0.16 โดยที่ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท เข้าถึงสิทธิประโยชน์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท จากการกำหนดความแตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

5.4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.12

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	ความแตกต่าง	การแปลผล
ความรู้	0.44	0.69	0.25	แตกต่าง
การเข้าถึง	2.32	2.04	0.28	แตกต่าง
ปัญหาและอุปสรรค	2.21	2.27	0.06	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.12 แสดงถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยไม่แตกต่างกัน แต่มีความรู้และการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ แตกต่างกัน โดยที่ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.25 และผู้ประกันตนที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เข้าถึงสิทธิประโยชน์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ที่ค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.28 จากการกำหนดความแตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

5.5 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุน ประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.13

ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน กับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ระยะเวลาการเป็น ผู้ประกันตน	ต่ำกว่า 4 ปี	ตั้งแต่ 4 ปี ขึ้นไป	ความแตกต่าง	การแปลผล
ความรู้	0.53	0.68	0.15	แตกต่าง
การเข้าถึง	2.14	2.11	0.03	ไม่แตกต่าง
ปัญหาและอุปสรรค	2.33	2.21	0.12	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.13 แสดงถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนกับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนต่างกัน มีความรู้ แตกต่างกัน โดยที่ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป มีความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนต่ำกว่า 4 ปี ที่ค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.15 แต่การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ และพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยไม่แตกต่างกัน จากการกำหนดความแตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

5.6 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนครั้งที่ใช้สิทธิ กับความรู้ การเข้าถึง สิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.14

ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้สิทธิกับความรู้ การเข้าถึง สิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์ กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

จำนวนครั้งที่ใช้สิทธิ	น้อยกว่า 5 ครั้ง	5 ครั้งขึ้นไป	ความแตกต่าง	การแปลผล
ความรู้	0.47	0.71	0.24	แตกต่าง
การเข้าถึง	2.20	2.08	0.14	ไม่แตกต่าง
ปัญหาและอุปสรรค	2.33	2.21	0.12	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.14 แสดงถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้ สิทธิกับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุน ประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งที่ใช้สิทธิต่างกัน มีความรู้แตกต่าง กัน ที่ค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.24 โดยที่ผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิ 5 ครั้งขึ้นไป มีความรู้มากกว่า ผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิน้อยกว่า 5 ครั้ง แต่การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ และพบปัญหาและอุปสรรคใน การใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยไม่แตกต่างกัน จากการกำหนดความ แตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

5.7 ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของผู้ประกันตนกับความรู้ การเข้าถึง สิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม กรณีเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.15

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปรต้น	ความรู้	การเข้าถึง	ปัญหาและอุปสรรค
เพศ	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
อายุ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
รายได้	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
จำนวนครั้งที่ใช้สิทธิ	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.15 ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของผู้ประกันตนกับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า เพศต่างกันมีความแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วย เพศและอายุต่างกัน พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์ต่างกัน เพศ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ต่างกัน เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่ใช้สิทธิต่างกัน มีความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ต่างกัน จากการกำหนดความแตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4” โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันตน จำนวน 60 คน ผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความรู้ของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย

ผลการศึกษาความรู้ของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ย 0.61 ซึ่งแตกต่างกับผลการศึกษาของ เจนณรงค์ อุन्नรัชชัย (2549, น. 43) ที่พบว่า ผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายในระดับสูง

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละข้อ พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความรู้ในคำถามผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิกรณีเจ็บป่วยเมื่อส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ ตอบถูกต้องร้อยละ 80.0 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เจนณรงค์ อุन्नรัชชัย (2549, น. 36) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบถูกมาก กรณีจะได้รับความคุ้มครองกรณีเจ็บป่วย เมื่อจ่ายเงินสมทบครบ เดือน 3 และผู้ประกันตนมีความรู้ในคำถามความคุ้มครองหลังจากสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตนในระดับปานกลาง ร้อยละ 75.0 ซึ่งแตกต่างกับผลการศึกษาของกาญจนา สุขเปรม (2549, น. 75) ที่พบว่า พนักงานราชการมีการรับรู้ประเด็นความคุ้มครองหลังจากสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน ในระดับต่ำ คำถามที่ผู้ประกันตนตอบถูกน้อยที่สุด คือ กรณีทันตกรรมมีสิทธิใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ฐานอคริลิก เบิกคืนได้ 1-5 ซี่ ในวงเงินไม่เกิน 1,200 บาท มากกว่า 5 ซี่ ในวงเงินไม่เกิน 1,400 บาท เพียงร้อยละ 38.3 เนื่องจากเป็นสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นในปี 2551 และมีประโยชน์กับผู้ประกันตนบางคนเท่านั้น เหมือนที่จำเนียร ช่างโชติ (2532, น. 127-195) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าคุณค่าจะให้ความสนใจกับสิ่งที่ตนคิดว่ามีคุณค่าและจะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ตนเห็นว่ามีคุณค่ามากกว่าปกติ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านตัวแปรระหว่างเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่เคยใช้สิทธิ กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตนพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และ

จำนวนครั้งที่ใช้สิทธิ ที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย จากการที่กำหนดให้มีความแตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิรมล หีบท่าไม้ (2547, น. 1-2) ที่พบว่าจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแพทย์มีผลทำให้เกิดความแตกต่างของระดับการรับรู้ถึงจำนวนครั้งที่มาใช้บริการมากขึ้นยังทำให้มีการรับรู้ดีขึ้น และจากการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความรู้ดีกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 0.25 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิรมล หีบท่าไม้ (2547, น. 55) ที่กล่าวว่า ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีการรับรู้ดีกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ผลการศึกษากการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ย 2.12 (ตารางที่ 4.5)

เมื่อพิจารณาเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมและสถานพยาบาล พบว่า

การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สำนักงานประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ มีคะแนนเฉลี่ย 2.15 (ตารางที่ 4.3) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ประกันตนเห็นด้วยระดับมาก กับเจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 46.7 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณิการ์ กำพลศิริ (2545, น. 105) ที่กล่าวว่า ทักษะของผู้ประกันตนต่อการให้ บริการของสำนักงานประกันสังคมนั้น เห็นด้วยมากกับความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman (1985, p. 215, อ้างถึงใน กรรณิการ์ กำพลศิริ, 2545, น. 37) ที่กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้การบริการประสบความสำเร็จ คือความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ มีคะแนนเฉลี่ย 2.10 (ตารางที่ 4.4) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกันตนเห็นด้วยปานกลาง ที่สถานพยาบาลบอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ และสถานพยาบาลมีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ร้อยละ 46.7 เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Penchansky and Thomas (1981, pp. 127-140, อ้างถึงใน สุพัตรา โรจนมังคลาภรณ์, 2540, น. 18-19) ซึ่งได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ว่า การเข้าถึงแหล่งบริการ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้ป่วยต่อแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านตัวแปรระหว่าง เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่ใช้ประโยชน์ทดแทน กับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ กองประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์ กับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย จากการที่กำหนดให้มีความแตกต่าง ตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ย 2.24 (ตารางที่ 4.8)

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมและสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ พบว่า

การใช้สิทธิ ณ สำนักงานประกันสังคม พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ย 2.29 (ตารางที่ 4.6) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกันตนเห็นด้วยมากกับการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง ร้อยละ 50.0 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เจนณรงค์ อุন্নธชัย (2549, น. 53) ที่พบว่าผู้ประกันตน เห็นด้วยน้อยที่สำนักงานประกันสังคมมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสิทธิทดแทนกรณีต่าง ๆ ทั่วถึง เห็นด้วยมากรองลงมาคือ เงื่อนไขการได้รับสิทธิประโยชน์มีรายละเอียดที่เข้าใจยาก ร้อยละ 43.3 และ เอกสารในการขอรับประโยชน์ทดแทนมาก ร้อยละ 40.0

การใช้สิทธิ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ มีคะแนนเฉลี่ย 2.22 (ตารางที่ 4.7) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ประกันตนเห็นด้วยมากที่สุดที่ได้รับการรักษาไม่เท่าเทียมกับผู้ป่วยที่ไม่ได้ใช้สิทธิประกันสังคม ร้อยละ 56.7 และขณะตรวจแพทย์ซักถามอาการเจ็บป่วยไม่ละเอียด ร้อยละ 53.3 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพัตรา โจรนมังคลาภรณ์ (2540, น. 50) ที่พบว่า ผู้ประกันตนเห็นว่าได้รับยาไม่ได้มาตรฐานเหมือนผู้ป่วยทั่วไปสูง และ ณ ห้องตรวจโรคผู้รับบริการคิดว่ามีปัญหาเรื่องการตรวจวินิจฉัยของแพทย์ไม่ละเอียด ผู้ประกันตนเห็นด้วยมากที่สุดที่ใช้เวลาในรอรับบริการนานเกินกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 48.3 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณิการ์ กำพลศิริ (2545, น. 110) ที่พบว่า ปัญหาที่ผู้ประกันตนพบมากที่สุดเมื่อขอรับบริการที่สถานพยาบาล คือจะต้องรอนานกว่า 1 ชั่วโมง จึงจะได้รับการตรวจ ผู้ประกันตนเห็นด้วยปานกลางในเรื่อง แพทย์อธิบายอาการเจ็บป่วยด้วยภาษาที่เข้าใจยาก และขั้นตอนในการรับบริการมีความยุ่งยาก ร้อยละ 60.0 เท่ากัน และอุปสรรคทางการแพทย์ไม่ทันสมัย ร้อยละ 46.7 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman (1985, p. 215, อ้างถึงใน กรรณิการ์ กำพลศิริ, 2545, น. 37) ที่กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ คือ ความสามารถในการสื่อสาร ผู้ให้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนเกินไป ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านตัวแปรระหว่าง เพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่ใช้ประโยชน์ทดแทน กับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย พบว่า เพศและอายุ ที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย จากการที่กำหนดให้มีความแตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป