

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 วัดถึงประสพความสำเร็จในการศึกษาความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยที่สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 4 จำนวน 60 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐานด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 60 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.3 มีอายุ 30-39 ปี และมีสถานภาพโสด ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ส่วนมากมีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน มากกว่า 6 ปี ส่วนใหญ่เคยใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วย 5-6 ครั้ง

2. ความรู้ของผู้ประกันตนเกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย

ผู้ประกันตนมีความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 0.61

เมื่อพิจารณาคำถามที่ผู้ประกันตนตอบผิดมากที่สุดถึงร้อยละ 61.7 คือ คำถามกรณีทันตกรรมมีสิทธิใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ฐานอคริลิก เบิกคืนได้ 1-5 ชี ในวงเงินไม่เกิน 1,200 บาท มากกว่า 5 ชี ในวงเงินไม่เกิน 1,400 บาท ตอบผิดรองลงมาคือ กรณีประสบอันตราย และเป็นผู้ป่วยนอกเมื่อเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลเอกชนสามารถเบิกค่าบริการทางการแพทย์คืนได้ตามที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาท ร้อยละ 58.3 และผู้ประกันตนได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้สำหรับการหยุดงานเพื่อการรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ ร้อยละ 50 ของค่าจ้าง ปีละไม่เกิน 90 วัน ตอบผิดร้อยละ 55.0 และข้อคำถามที่ตอบถูกมากที่สุด คือ ผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิกรณีเจ็บป่วยเมื่อส่งเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือนก่อนวันรับบริการทางการแพทย์ กลุ่มตัวอย่างตอบถูกถึงร้อยละ 80.0

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยของตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่ใช้สิทธิ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่ใช้สิทธิมีผลต่อความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย

3. การเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย

ผู้ประกันตนเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.12

เมื่อพิจารณาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สำนักงานประกันสังคม ผู้ประกันตนเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.15 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ผู้ประกันตนเห็นด้วยมากในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 46.7 และพิจารณาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ผู้ประกันตนเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.10 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดผู้ประกันตนเห็นด้วยปานกลางในเรื่องสถานพยาบาลบอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ และสถานพยาบาลมีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 46.7 เท่ากัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยของตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่ใช้ประโยชน์ทดแทน พบว่า เพศ และรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของประกันสังคมกรณีเจ็บป่วย

4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย

ผู้ประกันตนพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.24

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย ณ สำนักงานประกันสังคม ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกันตนพบในระดับสูง คือ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง ร้อยละ 50.0 เงื่อนไขการได้รับสิทธิประโยชน์มีรายละเอียดที่เข้าใจยาก ร้อยละ 43.3 และ เอกสารในการขอรับประโยชน์ทดแทนมาก ร้อยละ 40.0 ส่วนการใช้สิทธิ ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ ได้รับการรักษาไม่เท่าเทียมกับผู้ป่วยที่ไม่ได้ใช้สิทธิประกันสังคม ร้อยละ 56.7 ขณะตรวจแพทย์ซักถามอาการเจ็บป่วยไม่ละเอียด ร้อยละ 53.3 และใช้เวลาในรอรับบริการนานเกินกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 48.3

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยของตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่ใช้ประโยชน์ทดแทน พบว่า เพศ และอายุที่ต่างกันมีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย

5. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้ประกันตนกับความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วย พบว่า ผู้ประกันตนที่เพศต่างกันมีความรู้ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยแตกต่างกัน ผู้ประกันตนที่เพศและอายุต่างกันมีผลให้พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยต่างกัน เพศ รายได้ และระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลให้การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่างกัน เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และจำนวนครั้งที่เคยใช้สิทธิต่างกัน มีผลให้ผู้ประกันตนมีความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ต่างกัน จากการที่กำหนดให้มีความแตกต่างตั้งแต่ 0.15 ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

1. การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันสังคม

ควรส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้ประกันตนมีความรู้และให้ความสำคัญในสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับจากกองทุนประกันสังคม โดยให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เพื่อให้เข้าถึงผู้ประกันตนทุกกลุ่ม และควรชี้แจงรายละเอียดและเงื่อนไขการเกิดสิทธิที่สำคัญของสิทธิประโยชน์ เพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าใจได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะสิทธิประโยชน์การรับเงินทดแทนการขาดรายได้ การรักษากรณีประสบอันตรายโดยไม่ได้เข้ารับการรักษาน ณ สถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิ และกรณีทันตกรรม เนื่องจากการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ยังมีความรู้ในด้านที่กล่าวมาในระดับต่ำ

ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปเผยแพร่ให้กับลูกจ้างได้อย่างถูกต้องและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตน สถานประกอบการ สถานพยาบาล และเจ้าหน้าที่ประกันสังคมได้ทราบ

2. ปรับปรุงบริการ

สำนักงานประกันสังคมควรสอบถามความต้องการของผู้ประกันตนในการใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วย ว่าต้องการให้เป็นไปในแนวทางใด แล้วนำมาปรับปรุงสิทธิประโยชน์ที่ให้แก่ผู้ประกันตนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ

สำนักงานประกันสังคมควรจัดให้มีสถานที่และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ และควรอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมเองให้มีความรู้ในงานและสามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำผู้ประกันตนได้อย่างถูกต้องตรงกัน

สถานพยาบาลควรปรับปรุงการให้บริการ ทั้งบุคลากรและสถานที่ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และเพียงพอในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ประกันตน

3. การกำกับดูแลสถานพยาบาล

สำนักงานประกันสังคมควรตรวจสอบการรักษาพยาบาลและมาตรฐานของสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิที่ให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน ให้เป็นตามสัญญาจ้างให้บริการทางการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

4. ผู้ประกันตน

ควรมีความสนใจและศึกษาสิทธิประโยชน์ที่ตนเองมีสิทธิได้รับ เพื่อจะได้เข้าใจและสามารถเข้าถึงสิทธิของตนเองได้ เนื่องจากสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมเป็นสิทธิที่ผู้ประกันตนทุกคนมีสิทธิได้รับตามกฎหมาย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมผู้ประกันตนในทุกเขตพื้นที่ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและรู้ถึงภาพรวมของผู้ประกันตน
2. ควรมีการศึกษาสิทธิประโยชน์ในทุกกรณีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการให้บริการและการให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ในแต่ละกรณีตามระดับความรู้และปัญหาที่ผู้ประกันตนประสบ