

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาการรับรู้และปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและความแตกต่างในการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม วิธีปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน รวมทั้งศึกษาข้อมูลสำหรับเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบการประกันสังคมในส่วนตัวว่าด้วยสิทธิประโยชน์การรับรู้และปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปเป็นประเด็นสำคัญดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตน 28 คน ซึ่งประกอบด้วย ชาย 12 คน หญิง 16 คน มีอายุเฉลี่ย 46 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ 17 คน สถานภาพโสด 9 คน และแยกกันอยู่ 2 คน การศึกษาจบชั้นมัธยมศึกษา 13 คน ประถมศึกษา 11 คน และการศึกษาสูงระดับปริญญาตรี 4 คน มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท/เดือน จำนวนสูงสุด 16 คน รายได้ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท/เดือน มีเพียง 1 คน โดยอายุการทำงานเฉลี่ย 8.5 ปี สถานพยาบาลที่เลือกใช้บริการพบว่าใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน 27 คน มีเพียง 1 คนใช้โรงพยาบาลของรัฐและส่วนใหญ่ 27 คน เคยใช้บริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลประกันสังคม และมีเพียง 1 คนไม่เคยใช้บริการการรักษาพยาบาลแต่ใช้สิทธิในกรณีสงเคราะห์บุตร

##### 5.1.2 การรับรู้/ปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ เนื่องจากสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำโรงงานมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเจ็บป่วยรักษาพยาบาล อีกทั้งยังมีการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในกรณีเจ็บป่วยมากกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน เพราะจะมีเพียงเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลที่ต้องทำงาน

รับผิดชอบในหน้าที่และต้องดูแลเกี่ยวกับการประกันสังคมด้วย ทำให้เกิดการบกพร่องในเรื่อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้กรณีคลอดบุตรพบว่า ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตรมากกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีและไม่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ สิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตรเท่ากัน เพราะผู้ประกันตนอิสระเมื่อเดินทางมาจ่ายเงินสมทบโดย สมัยครั้นหลังจากออกจากงานทำให้กระตือรือร้นที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากสำนักงานประกัน สังคม

การรับรู้กรณีทุพพลภาพพบว่า ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน มีการรับรู้สิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพมากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพ แรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ สิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มี สภาพแรงงานเพียงเล็กน้อย

การรับรู้กรณีตายพบว่า ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ สิทธิประโยชน์กรณีตายมากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้สิทธิประโยชน์ กรณีตายมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน

การรับรู้กรณีสงเคราะห์บุตรผลการศึกษพบว่า ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มี สภาพแรงงานมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรมากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการ ที่ไม่มีสภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพ แรงงานมีการรับรู้สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงาน ในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน

การรับรู้กรณีชราภาพพบว่า ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการ รับรู้สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพมากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้สิทธิ ประโยชน์กรณีชราภาพมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพ แรงงาน

การรับรู้กรณีว่างงานพบว่า ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพ แรงงานมีการรับรู้เกี่ยวกับกรณีว่างงานมากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มี

สหภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระไม่ทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานว่ายังไม่มีความคุ้มครอง

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้สิทธิประโยชน์ประกันสังคมทั้ง 7 กรณี พบว่า มีความหลากหลายในการรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับคือ กรณีคลอดบุตร มีการรับรู้มากที่สุด รองลงมาคือกรณีสงเคราะห์บุตร กรณีตาย กรณีเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีชราภาพ และมีการรับรู้ที่น้อยที่สุดคือกรณีว่างงาน เพราะความคุ้มครองกรณีชราภาพและสงเคราะห์บุตรเริ่มมีผลบังคับใช้ 1 มกราคม 2542 ส่วนกรณีว่างงานยังไม่มีความคุ้มครอง

### 5.1.3 กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม มีความเห็นส่วนใหญ่ควรเลือกโรงพยาบาลประกันสังคมและสามารถเปลี่ยนได้ปีละ 1 ครั้ง ผู้ประกันตนในสถานประกอบการทั้งที่มีและไม่มีสหภาพแรงงานไม่ทราบว่าต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนในปี 2543 เป็นเงิน 3% ของค่าจ้าง ส่วนผู้ประกันตนอิสระทั้ง 2 กลุ่ม ทราบดีว่าต้องจ่ายเงินสมทบ 288 บาท/เดือน โดยผู้ประกันตนทุกคนที่ถูกศึกษาเคยเข้ารับบริการด้านการประกันสังคมมี 27 คน เข้ารับบริการรักษาพยาบาลโดยเป็นคนไข้นอกและกรณีนอนป่วยเป็นคนไข้ในรับการรักษาพยาบาลน้อยที่สุด 1 วัน มากที่สุด 164 วัน ซึ่งการรักษาพยาบาลผู้ประกันตนให้สวัสดิการเกี่ยวกับกรณีเจ็บป่วยเล็กน้อย เช่น ปวดศีรษะ เป็นหวัด เจ็บคอ เป็นต้น การนอนเป็นคนไข้ในเกี่ยวกับการผ่าตัดที่ต้องใช้เวลารักษาพยาบาล นอกจากนี้ผู้ประกันตนใช้บริการด้านทันตกรรมจำนวน 3 คน ในการรับบริการพบว่า กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมต้องแสดงบัตรประชาชน และบัตรประกันสังคม

ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่าต้องจ่ายเงินสมทบต่อสำนักงานประกันสังคมเมื่อเข้าทำงานในสถานประกอบการภายใน 15 วัน และสิ้นสุดการเป็นผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมเมื่ออายุ 60 ปี หากต้องการเป็นผู้ประกันตนอิสระโดยสมัครใจเมื่อออกจากงานสามารถแสดงความจำนงต่อสำนักงานประกันสังคม โดยนำเงินสมทบเข้ากองทุนเองเดือนละครั้ง ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป และไม่ทราบว่าตนยังคงได้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมต่ออีกสิบสองเดือนนับแต่วันสิ้นสุดการเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33

ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่มส่วนใหญ่ ไม่ทราบว่าบัตรประกันสังคมในปัจจุบันสามารถใช้ได้นาน 5 ปี นับแต่วันออกบัตรและเมื่อมีปัญหาในการรับบริการสามารถอุทธรณ์ต่อสำนักงานประกันสังคมบางกลุ่มทราบข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าสามารถอุทธรณ์ต่อฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง NGOs และสหภาพแรงงานได้

#### 5.1.4 การปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันสังคมในระบบประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ประกันตน จำนวน 27 คนทราบว่า เมื่อเกิดกรณีเจ็บป่วย ต้องเข้ารับการรักษาในแบบคนไข้ในนอก บ่อยครั้งกว่าเข้ารับการรักษาคอนไซใน มีบางคนใช้บริการทั้งแบบคนไข้ในและนอก กลุ่มผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานสถานประกอบการที่มีสหภาพ 3 คน รักษาพยาบาลด้านทันตกรรม ผู้ประกันตนในกลุ่มที่ 4 มี 1 คนไม่เคยใช้บริการรักษาพยาบาล แต่เคยใช้บริการรับสิทธิประโยชน์ด้านสงเคราะห์บุตร

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เคยใช้บริการประกันสังคมในกรณีเจ็บป่วยรักษาพยาบาล ส่วนบริการที่ไม่เคยใช้คือกรณีชราภาพ

ผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการประกันสังคม ในเรื่องการรักษาพยาบาลกรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ และสงเคราะห์บุตร ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาในขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนดำเนินการเมื่อประสบปัญหาด้านการรับบริการของทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า เมื่อประสบปัญหาด้านการรับบริการก็จะเฉย ๆ ไม่ทำอะไร คือ แจ้งตำรวจ รวมกลุ่มกับเพื่อน/ผู้ประกันตนอื่นๆ เรียกร้อง แจ้ง NGOs และฟ้องศาล ซึ่งมีส่วนน้อยที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ช่วยดำเนินการ และพบว่าทุกกลุ่มจะไม่ดำเนินการใด ๆ เมื่อประสบปัญหาด้านการรับบริการ และในการเลิกใช้หรือเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคมทั้งกลุ่มผู้ประกันตนในสถานประกอบการและผู้ประกันตนอิสระที่ไม่มีสหภาพแรงงานจะเคยเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคม ส่วนผู้ประกันตนที่มีสหภาพแรงงานส่วนใหญ่จะไม่เคยเปลี่ยนโรงพยาบาล ถึงแม้จะประสบปัญหาแต่ไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อปกป้องสิทธิเพราะไม่รู้จะปรึกษาใคร และคิดว่าไม่เกิดประโยชน์ ไม่คุ้มค่า เสียเวลา

จากการแสดงออกของผู้ประกันตนในการดำเนินการเพื่อปกป้องพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของตนในระบบประกันสังคมพบว่า การรับรู้สิทธิประโยชน์มากหรือน้อยก็ตาม ไม่ได้ส่งผลให้ผู้ประกันตนแสดงออกถึงการปกป้องสิทธินั้น ๆ กลับกลายเป็นว่า จะแสดงออกด้วยการเฉย ๆ ไม่ทำอะไร ไม่มีการเรียกร้อง ร้องเรียน มีส่วนน้อยที่อาจจะไว้วางใจจะเกิดเหตุการณ์หรือการกระทำตอบสนองเมื่อมีความไม่พึงพอใจต่อบริการในโรงพยาบาลประกันสังคมหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับสถานบริการต่าง ๆ แต่เวลาผ่านไปหายโกรธก็จะลืม หรืออาจจะมีการเล่าให้เพื่อนฟังเมื่อมีการกระตุ้นจากเพื่อนหรือกลุ่มคนก็อาจจะกระตือรือร้นที่จะเรียกร้อง แต่พอจริงจังกลับไม่ยอมต่อสู้จนถึงที่สุด มีบ้างที่พยายามจะใช้สหภาพแรงงานเป็นตัวแทนเรียกร้องให้ในสิทธิประโยชน์ที่ต้องการ ในที่สุดก็เลิกล้มเพราะคิดว่าไม่อยากเสียเวลา ไม่คุ้มค่า ไม่ได้ประโยชน์ และเกรงจะเกิดผลเสียกับตัวเอง และจากตาราง 4.4.1 จะเห็นได้ว่าผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่มจะแสดงออกโดยไม่ทำการเรียกร้องและปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนมากเป็น 5 เท่าของการกระทำเพื่อปกป้องพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน และเรื่องที่ไม่มีการกระทำการปกป้องด้วยการแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่าย

ปกครองของรัฐ แจ่ง NGOs และฟ้องศาล ดังนั้นเพื่อช่วยให้ผู้ประกันตนกล้าแสดงออก จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องรณรงค์เรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้สิทธิประโยชน์และทราบถึงการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีความหลากหลายในการรับรู้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานข้อนี้ว่า ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในเกือบทุกกรณีมีความหลากหลายกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน เพราะสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีบุคลากรที่รับผิดชอบควบคุมดูแลด้านการประกันสังคมโดยเฉพาะ ซึ่งต่างกับสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานที่บุคลากรรับผิดชอบหลายหน้าที่ ทำให้เกิดการบกพร่องในเรื่องการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีความหลากหลายในการรับรู้สิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานข้อนี้ว่า ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้สิทธิประโยชน์ของตนในเกือบทุกกรณี มีความหลากหลายมากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน เพราะการรับรู้เดิมก่อนออกจางานอาจจะยังมีผลอยู่ทำให้มีการรับรู้ในสิทธิประโยชน์ของตน

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานที่ 3 ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน มีการแสดงออกถึงความหลากหลายของการกระทำในการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานข้อนี้ เพราะผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีการปกป้องสิทธิประโยชน์โดยการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือขอเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคมมากกว่าสถานพยาบาลที่มีสภาพแรงงานและส่วนใหญ่ไม่ได้ร้องเรียนสภาพแรงงานด้วย แสดงว่าการมีสภาพแรงงานไม่มีผลช่วยให้ผู้ประกันตนแสดงการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการแสดงออกถึงความหลากหลายของการกระทำในการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานข้อนี้ว่า ผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการ

ที่มีสภาพแรงงานมีการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน เช่น จะมีการติดต่อร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ส่วนผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานจะพบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่จะไม่แสดงการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการมีความหลากหลายในการรับรู้สิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานข้อนี้ว่า ผู้ประกันตนที่ยังคงทำงานในสถานประกอบการจะมีความหลากหลาย เช่น เรื่องการรับรู้ข้อมูลและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับประกันสังคมในเรื่องใหม่ เช่น กรณีสงเคราะห์บุตรและกรณีชราภาพมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ แต่ในส่วนของกรรับรู้ข้อมูลเรื่องอื่นจะอยู่ใกล้เคียงกับผู้ประกันตนอิสระ

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการจะแสดงออกถึงการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของตนหลากหลายกว่าผู้ประกันตนอิสระ ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานข้อนี้ว่า การปกป้องหรือพิทักษ์สิทธิประโยชน์นั้นเป็นการทำหน้าที่ในการร้องขอปกป้องสิทธิประโยชน์ ยืนยันหรือนำเสนอความคิดเห็นในเหตุแห่งปัญหา โดยพบว่า กลุ่มผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการต่างมีความหลากหลายในด้านการแสดงออกถึงการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการจะเลิกใช้บริการของโรงพยาบาลง่ายกว่าผู้ประกันตนอิสระ ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานข้อนี้เพราะผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการเลิกใช้บริการง่ายกว่าผู้ที่เป็นผู้ประกันตนอิสระจริง

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ประกันตนที่รับรู้สิทธิประโยชน์มากจะแสดงออกถึงการปกป้องสิทธิประโยชน์อย่างหลากหลายกว่าผู้ที่รับรู้สิทธิประโยชน์น้อย ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานข้อนี้ เพราะผู้ประกันตนส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้สิทธิประโยชน์หลากหลาย และนำมาซึ่งการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนหลากหลายกว่าด้วย

จากผลการพิสูจน์สมมติฐานข้อที่ 9 ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ที่เลิกใช้บริการของสถานพยาบาลประกันสังคมจะเป็นผู้ที่เคยแสดงการกระทำเพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน หากสถานบริการไม่ปรับปรุงบริการให้เป็นไปตามที่เรียกร้อง ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานข้อนี้ เพราะว่าผู้ที่เคยใช้บริการของสถานพยาบาลประกันสังคมส่วนใหญ่แม้จะไม่พบปัญหารุนแรง ซึ่งจะมีบ้างกรณีการรักษาและการบริการไม่ดีเท่าที่ควร แต่ผู้เคยใช้บริการซึ่งเคยปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนในหลายกรณี จะมีบางรายใช้วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหา โดยเปลี่ยนสถานพยาบาล อย่างไรก็ตามผู้ประกันตนส่วนใหญ่ก็ไม่แสดงการกระทำในเชิงผละหนี (Exit) เพื่อปกป้องสิทธิของตน

## 5.2 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบประกันสังคมที่ดีขึ้น

ผลจากการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะต่อไปนี้

### 1. การไปรับบริการและกระบวนการใช้สิทธิประโยชน์

- สถานพยาบาลควรดูแลและปรับปรุงด้านการบริการ ด้านการรักษาให้มีคุณภาพดีขึ้น
- สร้างจิตสำนึกที่ดีกับจรรยาบรรณวิชาชีพ ให้บริการผู้รับบริการในมาตรฐานที่ดีเกี่ยวกับการรักษา การจ่ายยา โดยเฉพาะการผ่าตัดในผู้ป่วยที่มีความจำเป็นเพื่อการรักษา มิใช่เพื่อแสวงหา

รายได้หรือผลประโยชน์กับสถานพยาบาล

- สถานพยาบาลประกันสังคมควรประสานงานกับโรงงาน และสำนักงานประกันสังคม เกี่ยวกับข้อมูลผู้ประกันตน เพื่อสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ และกระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ไม่ควรยุ่งยาก หลายขั้นตอน ยากแก่การเข้าใจ

### 2. การรับรู้สิทธิประโยชน์

- ควรมีการรณรงค์ให้ความรู้และเผยแพร่ โดยการจัดอบรมผู้ประกันตนทั้งระดับบริหาร และระดับลูกจ้าง เพื่อให้ได้มีการรับรู้หลากหลายในระบบประกันสังคม เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผู้ประกันตนโดยสมัครใจ (Voluntary) ตามมาตรา 40 คือบุคคลที่มีใช้ลูกจ้างตามมาตรา 33 ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ อาชีพส่วนตัวเกษตร ชาวไร่ ชาวนา โดยจัดเก็บเป็นรายเดือนเช่นเดือนเดียวกับผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และคุ้มครองกรณีเจ็บป่วยด้วย

- ควรขยายสิทธิประโยชน์คุ้มครองผู้ประกันตน ในเรื่องกรณีเจ็บป่วยและทุพพลภาพทันทีเพื่อเริ่มจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม

### 3. การเรียกร้องสิทธิประโยชน์ประกันสังคม

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ในกลุ่มคนงานให้เข้าใจความสำคัญในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ประกันสังคม เมื่อประสบปัญหาการใช้สิทธิต่าง ๆ

- ควรมีการประสานงานกับนายจ้างและสำนักงานประกันสังคมให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลเอง

- เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ และเพื่อสร้างหลักประกันคุ้มครองสิทธิผู้ประกันตนอย่างเข้มแข็งในระยะยาว

- สร้างความเข้าใจอันดีแก่ลูกจ้างในการใช้องค์กรเป็นตัวแทนเรียกร้องสิทธิประโยชน์  
ประกันสังคม

#### 4. การเลิกใช้บริการ/การเปลี่ยนสถานพยาบาล

- ควร มีบทลงโทษสถานพยาบาลที่สร้างปัญหาและละเมิดสิทธิของผู้ประกันตนให้  
เด็ดขาด มิใช่แก้ด้วยการเลิกใช้บริการ หรือเปลี่ยนสถานพยาบาลเพราะคนจำนวนน้อยไม่มีอำนาจ  
ต่อรองให้เกิดความกระทบกระเทือนกับสถานพยาบาล

#### 5. การปกป้องพิทักษ์สิทธิประโยชน์ในระบบประกันสังคม

- ควรมีการรณรงค์ให้ความรู้กับผู้ประกันตนเพื่อทราบถึงวิธีการปกป้องสิทธิประโยชน์  
ของตนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การกระทำด้วยตนเอง การใช้กลุ่มชน เจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการ  
องค์กรต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ NGOs สหภาพแรงงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ฯลฯ

- ส่งเสริมให้ผู้ประกันตนได้มีความกล้าที่จะแสดงออกในการกระทำที่จะปกป้องพิทักษ์  
สิทธิประโยชน์มากกว่านี้ โดยให้สถานประกอบการหรือสหภาพแรงงานให้ความร่วมมือกระตุ้นให้เกิด  
การกระทำการปกป้อง มิใช่เพิกเฉย หรือละเลย

- ควรให้หน่วยงานอื่นเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองผู้ประกันตน เช่น องค์กร  
คุ้มครองผู้บริโภคด้านประกันสังคม ควรมีความเข้มแข็งช่วยตรวจสอบการทำงานของโรงพยาบาล  
เจ้าหน้าที่แพทย์ผู้เกี่ยวข้อง เป็นการกระตุ้นเตือนให้ตระหนักถึงความรับผิดชอบ

- ควรมีการเผยแพร่เรื่องการปกป้องพิทักษ์สิทธิประโยชน์ทางสื่อมวลชน ในกรณี  
ตัวอย่างที่เกิดความผิดพลาดกับผู้ประกันตนให้แพร่หลายเพื่อเป็นอุทธาหรณ์แก่ผู้ประกันตนทั่วไป

- สำนักงานประกันสังคมควรมีการตรวจสอบและจัดการกับสถานประกอบการที่มีการ  
หลีกเลี่ยงการจ้างจำนวนผู้ประกันตนไม่ตรงตามความจริง หรือมีการกระทำอันมิชอบ เก็บเงินลูกจ้าง  
ไปแต่ไม่ส่งตามเวลาเป็นการเสียประโยชน์ของผู้ประกันตน