

บทที่ 1

บทนำ

รัฐบาลทุกประเทศมีหน้าที่สำคัญในการสร้างความมั่นคงทางสังคมให้เกิดขึ้นในประเทศ และในแต่ละประเทศก็มีระบบการสร้างความมั่นคงทางสังคมที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพเศรษฐกิจและสังคม ความพร้อมและระดับการพัฒนาของประเทศ ตลอดจนจำนวนกำลังแรงงานและประชากรประเทศนั้น ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นสิ่งกำหนดรูปแบบและขอบข่ายของการสร้างความมั่นคง

ในทางปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือทางสังคมแก่ประชาชนของแต่ละประเทศ มีวิธีการหลายอย่างประกอบกันเช่น การช่วยเหลือทางสังคม (Social Assistance) ซึ่งเป็นลักษณะการให้เปล่าแก่ผู้ที่มีปัญหา อ่อนแอไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้หรือเป็นรูปแบบของการประชาสงเคราะห์นั่นเอง นอกจากนี้รัฐอาจจัดระบบการให้ประโยชน์โดยการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปหรือบางกลุ่มโดยใช้เงินทุนของรัฐเช่นการให้บริการทางการแพทย์ การศึกษา ในบางประเทศได้มีการสร้างระบบอรรถพิทักษ์ให้กับลูกจ้าง คนงาน ข้าราชการ โดยบังคับเป็นกฎหมายให้บุคคลดังกล่าวต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนสะสม แต่ในบางประเทศก็อาจเปิดโอกาสให้ทำด้วยความสมัครใจ วิธีการและรูปแบบของการสร้างความมั่นคงทางสังคมที่ประเทศต่าง ๆ นิยมใช้กันในปัจจุบันอีกรูปแบบหนึ่งคือ ระบบประกันสังคม (Social Insurance System) โดยมีหลักการสำคัญคือการเฉลี่ยความทุกข์ ความเสี่ยงของคนในสังคม โดยการร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุน โดยให้ฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างเป็นผู้ออกเงินสมทบเข้ากองทุนทั้งสองฝ่ายให้อัตราที่เท่ากัน และในบางประเทศรัฐบาลจะเข้ามามีบทบาทโดยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนด้วย สำหรับการเข้าร่วมระบบประกันสังคมจะยึดวิธีการที่ให้ลูกจ้างเป็นผู้ประกันตนโดยบังคับ ทั้งนี้เพื่อให้กองทุนมีเงินเพียงพอที่จะนำไปช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาและต้องการความช่วยเหลือเข้าทำนองร่วมเฉลี่ยความทุกข์และความสุขนั่นเอง

ดังนั้นระบบการประกันสังคม (Social Insurance System) จึงหมายถึงระบบที่นายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาลได้เข้ามามีส่วนร่วมกันดำเนินการเพื่อสนองตอบความต้องการและความจำเป็นของลูกจ้าง โดยที่ทั้งสามฝ่ายร่วมส่งเงินสมทบเข้ากองทุน ส่วนการบริหารกองทุนจะมีรูปแบบที่ทั้ง 3 ฝ่ายมีส่วนร่วมจึงอาจกล่าวได้ว่าระบบการประกันสังคมเป็นโครงการบริการทางสังคมรูปแบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้จัดขึ้น มีวัตถุประสงค์ที่จะให้หลักประกันแก่ประชาชนให้มีความมั่นคงในอาชีพ โดยทุกฝ่ายช่วยกันรับผิดชอบออกเงินสมทบ เพื่อให้ประชาชนหรือลูกจ้างได้รับการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อน (กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย, 2514 : 7)

ส่วนรูปแบบการให้ความช่วยเหลือหรือที่เรียกว่าประโยชน์ทดแทนนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น การช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วยหรือมีอุบัติเหตุ คลอดบุตร พิกัด ทูพพลภาพ ดาย ว่างงาน ชราภาพ หรือสงเคราะห์บุตร

ประเทศไทยมีความพยายามในการนำพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 มาบังคับใช้ตั้งแต่ประสบความล้มเหลวอันเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ เช่น ถูกต่อต้านจากนักการเมือง นายจ้างผู้ประกอบการ บริษัทประกันภัย แต่ก็มีความพยายามกันมาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันสังคมขึ้นอีกครั้งในวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 และได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมแก่สถานการณ์ในปี พ.ศ. 2537 และปี พ.ศ. 2542 (ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ, 2543:80-84)

หลักการสำคัญในพระราชบัญญัติประกันสังคมของไทยในปัจจุบันได้กำหนดให้นายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลออกเงินสมทบเข้ากองทุนในอัตราเท่า ๆ กัน โดยให้นายจ้างหักค่าจ้างของลูกจ้างไว้จำนวนหนึ่งทุก ๆ เดือน และให้นายจ้างออกเงินสมทบในจำนวนที่เท่ากันแล้วนำส่งกองทุนประกันสังคมภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป เพื่อนำไปสมทบกับเงินในส่วนของรัฐบาลในอัตราส่วนเดียวกัน

สำหรับประโยชน์ทดแทนที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขปรับปรุงในปี พ.ศ. 2537 และปี พ.ศ. 2542 ของไทยมีอยู่ 7 ประเภทคือ

1. ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันไม่เนื่องจากการทำงาน
2. ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร
3. ประโยชน์ทดแทนกรณีตายอันไม่เนื่องจากการทำงาน
4. ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพอันไม่เนื่องจากการทำงาน
5. ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
6. ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ
7. ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ในประโยชน์ทดแทนทั้ง 7 ประเภทที่กล่าวข้างต้นในปัจจุบันมีการดำเนินการเพียง 6 ประเภทแรกเท่านั้นส่วนกรณีว่างงานจะมีการตราเป็นพระราชกฤษฎีกามาบังคับใช้ในภายหลัง (สำนักงานประกันสังคม. Available:<http://www.sso.molsw.go.th/socials.htm>[2000, July 26].) ในการเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคมในปัจจุบันได้ให้สิทธิผู้ประกันตนในการเลือกสถานพยาบาลเองได้แต่ต้องเป็นโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาหรืออยู่ในเครือข่ายของโครงการประกันสังคมเท่านั้นซึ่งปัจจุบันมีอยู่จำนวนหลายพันแห่งทั้งของรัฐบาลและเอกชน(ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 117 ตอนพิเศษ 12 ง, 2543:1-179)

อย่างไรก็ตามการเข้ารับบริการบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลต่าง ๆ ของผู้ประกันตนย่อมมีทั้งความพอใจและไม่พอใจ เช่นผู้ประกันตนที่ใช้บริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่พอใจอัตราค่าบริการของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็ว ความสะดวก รวมถึงอุปกรณ์และคุณภาพเวชภัณฑ์ ค่ารักษาพยาบาล (วารสาร ขาวเขียว, 2540 : 158-159) และเนื่องจากโครงการประกันสังคมนั้นครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศไทยจึงพอจะคาดได้ว่าในพื้นที่อื่น ๆ ก็น่าจะประสบกับปัญหาต่าง ๆ เช่นกัน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน ปัจจุบันรับผิดชอบควบคุมดูแลสถานประกอบการทั้งหมดที่อยู่ในเขตจังหวัดลำพูน มีสถานพยาบาลหลักตามโครงการประกันสังคมที่ลูกจ้างในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือสามารถไปใช้บริการเพียง 2 แห่งคือโรงพยาบาลลำพูน ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐ และโรงพยาบาลหริภุชชัยโมเรียล ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชน (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 117 ตอนพิเศษ 12 ง, 2543:1-179) ปัจจุบันมีผู้ประกันตนในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนอยู่ถึง 48,597 คน โดยมีลูกจ้างที่เลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลลำพูน 9,835 คน และโรงพยาบาลหริภุชชัย 38,762 คนตามลำดับ(สำนักงานประกันสังคม. Available:http://www.sso.molsw.go.th/socials.htm[2000,July 26].) ในจำนวนนี้ส่วนหนึ่งเป็นลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งปัจจุบันมีสถานประกอบการที่เปิดดำเนินการและมีลูกจ้างเข้าทำงานแล้วจำนวน 69 แห่ง โดยมีจำนวนลูกจ้างที่ทำงานในโรงงานอยู่จำนวนมากถึง 24,415 คน และสถานประกอบการทั้งหมดดังกล่าวมีลูกจ้างมากกว่า 10 คนขึ้นไปจึงเป็นผู้ประกันตนและมีสิทธิรับบริการจากสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติประกันสังคมได้ (สำนักงานการนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ,2541 :13)

จากจำนวนลูกจ้างในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่มีอยู่ถึง 24,415 คน ถือได้ว่ามีจำนวนที่มากน่าจะมีปัญหาจากการรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลที่เลือก ดังนั้นจึงสมควรศึกษาความคิดเห็นของลูกจ้างหรือผู้ประกันตนรวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์ ผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกจ้างและสนองต่อวัตถุประสงค์ของการประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่เลือกตาม โครงการประกันสังคม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกจ้างในการรับบริการทางด้านบริการแพทย์ของโรงพยาบาลที่ลูกจ้างเลือกตามโครงการประกันสังคม

ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาโดยวิธีการสำรวจความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่เป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เรื่องที่ทำการสำรวจได้แก่

- ความคิดเห็นของลูกจ้างต่อบริการทางการแพทย์เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของแพทย์ในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ
- ความคิดเห็นของลูกจ้างต่อบริการทางการแพทย์เกี่ยวกับคุณภาพเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ
- ความคิดเห็นของลูกจ้างต่อบริการทางการแพทย์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ
- ความคิดเห็นของลูกจ้างต่อบริการทางการแพทย์ด้านความมีคุณภาพของผู้ให้บริการในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ
- ความคิดเห็นของลูกจ้างต่อบริการทางการแพทย์เกี่ยวกับความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ
- ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่ลูกจ้างเลือกใช้บริการ

นิยามศัพท์

ลูกจ้าง หมายถึง บุคคลที่ทำงานในสถานประกอบที่อยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและเป็นผู้ประกันตนตาม พระราชบัญญัติประกันสังคม ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2533 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 โดยเป็นผู้ที่จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมอันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนต่าง ๆ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ที่ได้รับจากโรงพยาบาลที่เข้าโครงการประกันสังคมซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกทางบวกหรือลบก็ได้

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลที่มีสัญญากับสำนักงานประกันสังคมและอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งปัจจุบันมี 2 แห่งคือ โรงพยาบาลลำพูน และโรงพยาบาลหริภุญชัยเมมโมเรียล ทั้งนี้ให้นับรวมโรงพยาบาลและคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลทั้งสองด้วย

การบริการทางการแพทย์ หมายถึง การบริการของโรงพยาบาลที่มีต่อลูกจ้างผู้ประกันตนที่เข้ามาใช้บริการกรณีประสบอันตราย เจ็บป่วย คลอดบุตรและทุพพลภาพ ซึ่งให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

- การรักษาพยาบาลของแพทย์

- คุณภาพเวชภัณฑ์
- ค่าใช้จ่ายในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ
- ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ลูกจ้างที่มารับการตรวจรักษาในโรงพยาบาลแต่ไม่ได้พักรักษาอยู่ในโรงพยาบาล หรือมานอนพักรักษาไม่เกิน 24 ชั่วโมง

ผู้ป่วยใน หมายถึง ลูกจ้างที่นอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลนานกว่า 24 ชั่วโมงขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่เลือกตามโครงการประกันสังคม
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกจ้างในการรับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่ลูกจ้างเลือกใช้บริการ
3. ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องในระบบประกันสังคม เช่น สำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม ผู้บริหารบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมและลูกจ้างผู้ประกันตนได้รับทราบถึงปัญหาและสภาพการบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบการให้และรับบริการ โดยรวมให้ดียิ่งขึ้นต่อไป