

ปัญหาของผู้ใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ศึกษาในกรณีผู้อาศัยอยู่ในเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร \*

ธนาพร สมหน่อ\*\*

คำสำคัญ : สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชากรในประเทศไทยทุกคนจะได้รับการคุ้มครองสิทธิการรักษาพยาบาลจากรัฐบาล เช่น สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ สิทธิประกันสังคม สิทธิประกันคุณภาพ 30 บาท เป็นต้น ซึ่งแต่ละสิทธินั้นรัฐบาลให้การดูแลเรื่องค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน

การประกันสังคม เป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่รัฐบาลของประเทศต่างๆในโลกส่วนใหญ่ นำระบบประกันสังคมไปใช้ในการให้หลักประกันชีวิตแก่ประชาชนของตน ตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ประกอบอาชีพรับจ้างอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นประกันสังคมจึงเป็นสิทธิหนึ่งที่มีคนใช้ในการคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลเป็นจำนวนมาก เพราะเป็นกองทุนที่ให้หลักประกันแก่ผู้ประกันตนให้ได้รับประโยชน์ทดแทน เมื่อต้องประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยทุพพลภาพ หรือตาย ซึ่งไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน การประกันสังคมมีหลักการที่กำหนดให้ประชาชนที่มีรายได้ช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยการออมและรู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวมตามแนวทางการเฉลี่ยความเสี่ยงภัยร่วมกันของสมาชิก การจะอาศัยเงินภาษีอากร

-----  
\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องปัญหาของผู้ใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ศึกษาในกรณีผู้อาศัยอยู่ในเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ศุภผล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

\*\*นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการงานสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อย่างเดียวย่อมสำเร็จได้ยากเนื่องจากต้องใช้เงินจำนวนมาก จึงกำหนดให้ผู้ประกันตนแต่ละคนร่วมกันออกเงินสมทบเข้ากองทุน และให้นายจ้างกับรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนด้วย ผู้ประกันตนที่ถูกหักเงินสมทบแล้ว จะได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม เมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยทุพพลภาพ หรือตาย ซึ่งไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และ

ว่างงานโดยที่สิทธิประโยชน์ในการคุ้มครองของกองทุนประกันสังคมนั้นจะให้สิทธิประโยชน์ตามกรณีต่างๆที่แตกต่างกันไป(สำนักงานประกันสังคม,2560,หน้าที่1-5) ดังนี้

1. สิทธิประโยชน์ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ผู้ประกันตนจะได้รับ การบริการทางการแพทย์จนสิ้นสุดการรักษา รวมการบำบัดทดแทนไตกรณีไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ปลุกถ่ายไขกระดูก การผ่าตัดปลูกถ่ายอวัยวะ(หัวใจ ปอด ตับ ตับอ่อน) เปลี่ยนอวัยวะกระจกตา อวัยวะและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค บริการด้านทันตกรรม และเงินทดแทนการขาดรายได้

2. สิทธิประโยชน์ทุพพลภาพ ผู้ประกันตนจะได้รับ ค่ารักษาพยาบาลรวมกับเงินทดแทนการขาดรายได้ ค่าใช้จ่ายในกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ทุพพลภาพทางร่างกาย จิตใจ และอาชีพ ไม่เกิน 40,000 บาทต่อราย

3. สิทธิประโยชน์การตาย ผู้ประกันตนจะได้รับค่าทำศพ 40,000 บาท รวมเงินสงเคราะห์

4. สิทธิประโยชน์การคลอดบุตร ผู้ประกันตนจะได้รับค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายไม่จำกัดจำนวนครั้งได้เบิกได้13,000 บาทต่อครั้ง

5. สิทธิประโยชน์สงเคราะห์บุตร บุตรตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 6 ปีบริบูรณ์จะได้รับเงินสงเคราะห์บุตร 400 บาทต่อคนต่อเดือน คราวละไม่เกิน 3คน

6. สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ อายุครบ 55 ปี สมทบไม่ครบ 180 เดือน (15 ปี) ได้บำเหน็จอายุครบ 55 ปี สมทบตั้งแต่ 180 เดือน ( 15 ปี) ขึ้นไปได้บำนาญ

7. สิทธิประโยชน์การว่างงาน กรณีเลิกจ้าง ได้เงินทดแทน 50% ของค่าจ้างปีละไม่เกิน 180 วัน (6 เดือน) กรณีลาออก ได้เงินทดแทน 30% ของค่าจ้าง ปีละไม่เกิน 90 วัน (3 เดือน) กรณีเหตุสุดวิสัยได้เงินทดแทน 50% ของค่าจ้างไม่เกิน 180 วัน

กรณีทันตกรรม (ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ผ่าตัดฟันคุด ละใส่ฟันเทียม) เป็นอีกหนึ่งกรณีที่ทางกองทุนประกันสังคมได้ให้การคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล ซึ่งกรณีทันตกรรมนี้จัดอยู่ในประเภทของกรณีเจ็บป่วยหรือประสพภัย (สำนักงานประกันสังคม,2560,หน้า21-22) โดยที่มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการรับสิทธิประโยชน์ดังต่อไปนี้

- การถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน และผ่าฟันคุด ให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าบริการทางการแพทย์เท่าที่จ่ายจริง 900 บาทต่อปี

- กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้บางส่วน จะได้รับค่าบริการทางการแพทย์และค่าฟันเทียมเท่าที่จ่ายจริง ตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 1,500 บาท ภายในระยะเวลา 5 ปีนับแต่วันที่ใส่ฟันเทียมดังนี้

1) 1-5 ซี่ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 1,300 บาท

2) มากกว่า 5 ซี่ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 1,500 บาท

- กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปาก เบิกได้เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 4,400 บาท ภายใน 5 ปี นับตั้งแต่ใส่ฟันเทียม) ดังนี้

(ก) ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากบนหรือล่าง เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 2,400 บาท

(ข) ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากบนและล่าง เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 4,400 บาท

การใช้สิทธิประโยชน์ของประกันสังคมกรณีทันตกรรม ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษา ณ โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้เลือกไว้ หรือตามคลินิกทันตกรรมที่เข้าร่วมกับทางประกันสังคม โดยในการรักษาแต่ละครั้งผู้ประกันตนจะไม่ได้ชำระเงินค่ารักษา เพราะทางโรงพยาบาล หรือทางคลินิกทันตกรรม จะทำเรื่องเบิกค่ารักษากับทางประกันสังคมเอง และผู้ประกันตนยังสามารถเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล และคลินิกทันตกรรมอื่นที่ตนไม่ได้มีสิทธิประกันสังคม แต่ผู้ประกันตนจะต้องสำรองเงินค่ารักษาไปก่อนแล้วนำหลักฐานตามที่ประกันสังคมได้กำหนดไว้ ไปยื่นขอเบิกสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรมคืนจากทางกองทุนประกันสังคม โดยผู้ประกันตนสามารถไปยื่นเอกสารขอเบิกค่ารักษาคืนได้ที่ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครในพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสาขาทั่วประเทศ (สำนักงานประกันสังคม,2560,หน้า31) ผู้ประกันตนจะได้รับเงินคืนหลังจากยื่นเอกสารอย่างครบถ้วน ประมาณ 90 วัน (สำนักงานประกันสังคม,2560หน้า52) โดยที่ทางประกันสังคมจะโอนเงินผ่านธนาคารที่ผู้ประกันตนยื่นหลักฐานไว้ ซึ่งหลักฐานที่ผู้ประกันตนต้องใช้ประกอบในการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทน มีดังต่อไปนี้

1. แบบคำขอรับผลประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม
2. ใบรับรองแพทย์
3. ใบเสร็จรับเงิน
4. สำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรอื่นที่ราชการออกให้
5. เวชเขียนของแพทย์ผู้รักษา (กรณีเบิกฟันปลอมฐานอคริลิก)
6. กรณีขอรับเงินทางธนาคารให้แนบสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์หน้าแรก ซึ่งมีชื่อเลขที่บัญชี11 ธนาคาร ดังนี้

1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

7. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
9. ธนาคารซีเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคารออมสิน
11. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

(สำนักงานประกันสังคม, 2560, หน้า 31-32)

ปัจจุบันหลังจากที่ทางประกันสังคมได้มีการเพิ่มสิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรม และยังคงเปิดให้ทางคลินิกทันตกรรมต่างๆ เข้ามาร่วมกับทางประกันสังคมในการให้บริการผู้ประกันตน โดยที่ผู้ประกันตนไม่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษา แต่จ่ายแค่ส่วนที่เกินจากทางประกันสังคมได้กำหนดไว้ ทำให้มีผู้ประกันตนเข้ามาใช้สิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรมเพิ่มขึ้น แต่ก็ยังมีอีกจำนวนผู้ประกันตนอีกจำนวนมากที่ยังไม่ได้ใช้สิทธิประโยชน์ทางด้านกรณีทันตกรรม ซึ่งการรักษาทันตกรรมนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเรื่องหนึ่ง เพราะฟันเป็นอวัยวะสำคัญของร่างกาย เช่น ฟันมีหน้าที่ในการบดเคี้ยวอาหาร ซึ่งอาหารเป็นสิ่งจำเป็นต่อร่างกาย ดังนั้น เราจึงต้องกินอาหารเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ และฟันยังเป็นส่วนประกอบสำคัญของใบหน้า ใช้ในการออกเสียงให้ชัดเจน และช่วยทำให้ใบหน้าของเราดูสวยงาม เป็นต้น ดังนั้นการรักษาสุขภาพช่องปากจึงเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่มีส่วนทำให้บุคคลนั้นๆ สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงอยากจะศึกษาว่าผู้ประกันตนประสบปัญหาอย่างไรในการใช้สิทธิประกันสังคมกรณีทันตกรรม และมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างต่อสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม และเพื่อให้ผู้ประกันตนหันมาให้ความสำคัญกับสิทธิประโยชน์ที่ตนเองมี แล้วใช้สิทธิประโยชน์ที่ตนเองได้รับอย่างครบถ้วนตามกฎเกณฑ์ที่ทางประกันสังคมได้กำหนดไว้

### คำถามในการวิจัย

1. ผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร ประสบปัญหาอย่างไรในการใช้สิทธิประกันสังคมกรณีทันตกรรม
2. ผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม อย่างไรบ้าง

### วิธีดำเนินการศึกษา

วิจัยเล่มนี้เป็นการศึกษาข้อมูลโดยวิจัยเอกสาร กล่าวคือเป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสาร และวรรณกรรมต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประกันสังคม กรณีทันตกรรม

การศึกษาข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ กล่าวคือเป็นวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ของผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 15 คน เพื่อที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพในเรื่องปัญหาในการใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ของผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร

## ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ท่าน มีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ปัญหาในการใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ของผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

ปัญหาในการใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม นั้นส่วนใหญ่มาจากการที่ ทางประกันสังคม ได้มีข้อกำหนด ขั้นตอน หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการรับสิทธิประโยชน์ที่ทางประกันสังคมกำหนดไว้ ทำให้ผู้ประกันตนเจอปัญหาในการใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรมหลากหลายปัญหาโดยแยกประเด็นปัญหาออกได้ดังนี้

### 1.1 ผู้ประกันตนที่ไม่เคยใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ที่ไม่เคยใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม และปัญหาที่ผู้ประกันตนเจอนั้นส่วนมากจะเป็นเรื่องของการเตรียมเอกสารและการเดินทางไปยังขอสิทธิประโยชน์ทดแทน รองลงมาเป็นเรื่องของการสำรองจ่าย ที่ผู้ประกันตนไม่สะดวกในการสำรองจ่ายค่ารักษาไปก่อน ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้ประกันตนได้เลือกใช้บริการกับทางโรงพยาบาลหรือคลินิกทันตกรรมที่ได้เข้าร่วมกันทางประกันสังคม ซึ่งเหตุผลของผู้ประกันตนที่เลือกเข้ารับบริการกับทางโรงพยาบาลหรือคลินิกทันตกรรมที่ไม่เข้าร่วม เพราะสะดวกในการเดินทางไปรักษา อยู่ใกล้ที่พัก และมีหมอในการรักษาประจำอยู่แล้ว

ปัญหาในเรื่องระบบของการตรวจสอบสิทธิ เพื่อยืนยันว่าผู้ประกันตนมีสิทธิ ประกันสังคมอยู่จริงๆ ก่อนเข้ารับการรักษา ซึ่งเป็นกระบวนการของทางโรงพยาบาลและคลินิกทันต กรรมที่เข้าร่วมกับทางประกันสังคม

และยังมีปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้ประกันตนไม่ทราบข้อมูลของสิทธิประกันสังคม ว่า นอกจากทางประกันสังคมมีการคุ้มครองกรณีเจ็บป่วย และทางประกันสังคมยังให้สิทธิประโยชน์ ทางด้าน กรณีทันตกรรม ปัญหาที่การที่ผู้ประกันตนเตรียมเอกสารไม่ครบตามที่ทางประกันสังคมได้ กำหนดไว้ ทำให้ไม่สามารถที่จะนำไปยื่นเบิกประโยชน์ทดแทนได้ ปัญหาการที่ผู้ประกันตนต้องทำงาน ทุกวัน และไม่มีปัญหาเรื่องฟัน เลยทำให้ไม่ไปใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม

## 1.2. ผู้ประกันตนที่เคยใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม

ปัญหาในการใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรมของผู้ประกันตนที่เคยใช้สิทธิ ประกันสังคม กรณีทันตกรรมกับโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรมที่ไม่เข้าร่วมกับประกันสังคมนั้น พบ ปัญหาคือ ผู้ประกันตนไม่สะดวกในการเดินทางไปยื่นเอกสารในการขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีทันต กรรม กับทางประกันสังคมเพราะผู้ประกันตนทำงานในเวลาราชการ และยังมีปัญหาในเรื่องของการไม่ ทราบข้อมูลของการให้สิทธิประโยชน์ของทางประกันสังคม ทำให้ในการใช้สิทธิของผู้ประกันตนต้องคอย สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ส่วนปัญหาที่พบในผู้ประกันตนเคยใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม กับโรงพยาบาล และคลินิกทันตกรรมที่ไม่เข้าร่วมกับประกันสังคมนั้นได้เกิดปัญหาในการรอการตรวจสอบสิทธิ ที่ ต้องใช้เวลาตรวจสอบนาน ทำให้เสียเวลารอคอย

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ของผู้ประกันตนอาศัยอยู่ใน เขต พญาไท กรุงเทพมหานคร

ผู้ประกันตนทั้งที่เคยใช้ และไม่เคยใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรมนั้นต่างได้ให้ คำแนะนำในการปรับปรุงสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ที่เหมือนและแตกต่างกันดังนี้

### 1. ผู้ประกันตนที่ไม่เคยใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม

1.1. ผู้ประกันที่ใช้บริการกับทางโรงพยาบาลหรือคลินิกทันตกรรมที่เข้าร่วมกับ ทางประกันสังคม ได้มีข้อแนะนำในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนในการเตรียมเอกสารประกอบการขอสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณี ทันตกรรม และการยื่นเอกสารในการขอสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม คืออยากให้มีการยื่นเบิก ประโยชน์ทดแทนได้ทางอินเทอร์เน็ตหรือทางไปรษณีย์ได้ เพื่อให้เกิดสะดวกในการยื่นขอใช้สิทธิทดแทน

ด้านแนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรมที่เปิดให้บริการ คือ  
อยากให้ทุกคลินิกทำไปแนวทางเดียวกันคือ เข้าร่วมกับทางประกันสังคม เพื่อที่จะสามารถเข้ารับการ  
รักษาได้สะดวก

ด้านการคุ้มครอง คืออยากให้ทางประกันสังคมเพิ่มวงเงินในการคุ้มครองกรณี  
ทันตกรรมให้มากขึ้นกว่านี้ เพราะค่ารักษาทางทันตกรรมแพง

1.2. ผู้ประกันที่ใช้บริการกับทางโรงพยาบาลหรือคลินิกทันตกรรมที่ไม่เข้า  
ร่วมกับทางประกันสังคม ผู้ประกันตนอยากให้ช่วยพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตในการตรวจสอบสิทธิ ให้มี  
ความเสถียร และรวดเร็วมากกว่านี้ เพื่อที่จะไม่ทำให้เสียเวลาในการให้บริการ และอยากให้ทาง  
ประกันสังคมเพิ่มวงเงินในการคุ้มครองกรณีทันตกรรมให้มากขึ้นกว่านี้

1.3 ผู้ประกันตนที่ยังไม่เคยรักษาทางทันตกรรม อยากจะให้สามารถสะสมสิทธิ  
ประโยชน์คงเหลือที่ทางประกันสังคมให้ในแต่ละปี และสามารถนำไปรวมกับสิทธิประโยชน์ในปีต่อไปได้  
และอยากให้ทุกโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรมเข้าร่วมกับทางประกันสังคมเพื่อที่จะได้ง่ายและสะดวก  
ในการเข้าใช้บริการ

2. ผู้ประกันตนที่เคยใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม

2.1. ผู้ประกันที่ใช้บริการกับทางโรงพยาบาลหรือคลินิกทันตกรรมที่เข้าร่วมกับ  
ทางประกันสังคม มีข้อเสนอแนะการปรับปรุงสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรมดังนี้

1. อยากให้มีการยื่นเอกสารขอประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม ได้หลายหลาย  
ช่องทางเพิ่มขึ้นเช่น ส่งเอกสารทางอินเทอร์เน็ตน่าจะ ได้สะดวกในการยื่นเอกสาร

2. อยากให้มีการคุ้มครองรวมไปถึงค่า เอกซเรย์ฟันด้วย

3. อยากให้โรงพยาบาลของรัฐทุกที่ คลินิกใหญ่ๆก็ควรที่จะเข้าร่วมกับทาง  
ประกันสังคม เพื่อที่จะได้สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวกขึ้น

4. อยากให้เพิ่มวงเงินค่าคุ้มครองกรณีทันตกรรม ให้มากขึ้น

2.2. ผู้ประกันที่ใช้บริการกับทางโรงพยาบาลหรือคลินิกทันตกรรมที่ไม่เข้า  
ร่วมกับทางประกันสังคมมีข้อเสนอแนะการปรับปรุงสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรมคือ อยากให้การ  
ตรวจสอบสิทธิ ทำได้เร็วมากขึ้นกว่านี้ จะได้ไม่ต้องรอตรวจสอบสิทธินาน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ผู้ศึกษาค้นอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าในประเด็นต่างๆ  
สามารถอภิปรายการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาในการใช้สิทธิประกันสังคมกรณีทันตกรรม ของผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในเขต พญาไท กรุงเทพมหานคร

ปัญหาที่ผู้ประกันเจอ ในกรณีที่ผู้ประกันตนไม่เคยใช้สิทธิ และเคยใช้สิทธิประกันสังคมทันตกรรม กับทางโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรมที่ไม่เข้าร่วมกับทางประกันสังคมนั้นต่างพบปัญหาในการใช้สิทธิเรื่องเหมือนกันคือ ของการเตรียมเอกสารและการเดินทางไปยื่นขอสิทธิประโยชน์ทดแทน เพราะผู้ประกันตนมองว่าเรื่องของการเตรียมเอกสารในการประกอบการขอสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม เป็นเรื่องยุ่งยาก และไม่สะดวกในเรื่องของเวลาในการเดินทางไปยื่นขอสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม

ส่วนสาเหตุที่ผู้ประกันตนที่ไม่สะดวกในการเตรียมเอกสารและไม่สะดวกในการยื่นเอกสารขอสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรมนั้น ก็เพราะว่าโรงพยาบาลหรือคลินิกทันตกรรมที่เข้าร่วมกับทางประกันสังคมนั้นอยู่ไกลจากที่พัก เลยไม่สะดวกในการเข้ารับบริการ

และปัญหาที่ผู้ประกันเจอ ในกรณีที่ผู้ประกันตนไม่เคยใช้สิทธิ และเคยใช้สิทธิประกันสังคมทันตกรรม กับทางโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรมที่เข้าร่วมกับทางประกันสังคมนั้นต่างพบปัญหาในการใช้สิทธิเรื่องเหมือนกันคือ เรื่องของขั้นตอนในการเช็คสิทธิการรักษา คือต้องรอเช็คสิทธิเพื่อยืนยันว่าเรามีสิทธิประกันสังคมจริงๆ ซึ่งขั้นตอนในการเช็คสิทธินี้เมื่อเกิดปัญหาก็จะทำให้ผู้ประกันตนที่ไม่พร้อมในเรื่องของการสำรองจ่ายไม่ได้รับการบริการเพราะไม่สามารถยืนยันสิทธิการรักษาได้ และยังทำให้ผู้ประกันตนที่ได้ใช้สิทธิประโยชน์เสียเวลาในการรอยืนยันสิทธิอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ของผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกันตนที่อาศัยอยู่ในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ทั้งผู้ประกันตนที่เคยและไม่เคยใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ทั้งที่ใช้บริการกับโรงพยาบาลที่เข้าร่วมและไม่ได้เข้าร่วมกับทางประกันสังคมนั้น ต่างให้คำแนะนำในการปรับปรุงสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรมที่เหมือนกันในเรื่อง การยื่นเอกสารในการขอสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรม คืออยากให้สามารถที่จะยื่นเอกสารในการขอสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรมในช่องทางที่ทำให้สะดวกมากขึ้น เช่น สามารถส่งได้ทางอินเทอร์เน็ตโดยการดาวโหลดเอกสารประกอบการขอสิทธิประโยชน์ทดแทน กรณีทันตกรรมส่งให้ทางประกันสังคม ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ประกันตนหันมาใช้สิทธิประโยชน์สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรมกันมากขึ้น

ในส่วนคำแนะนำจากผู้ประกันตนที่ได้เข้าใช้บริการกับทางโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรมที่เข้าร่วมกับทางประกันสังคมนั้น อยากให้ทางประกันสังคมมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการ



ตรวจสอบสิทธิ ให้สามารถใช้งานได้รวดเร็วขึ้นและระบบมีความเสถียรมากขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจ และการประทับในการเข้าใช้สิทธิประโยชน์ประกันสังคม กรณีทันตกรรมแก่ผู้ประกันตน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการเข้าใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในครั้งต่อไป

และคำแนะนำที่ผู้ประกันตนส่วนใหญ่แนะนำนั้นเป็นเรื่องของการเพิ่มสิทธิประโยชน์ในค่าคุ้มครองในกรณีทันตกรรม ในเรื่องของการเพิ่มค่ารักษา เพราะค่ารักษาทางทันตกรรมนั้นมีค่าใช้จ่ายที่สูงและในบางครั้งผู้ประกันตนก็จะพบปัญหาสุขภาพช่องปากที่ต้องได้รับการรักษาหลายโรค ดังนั้น หากสามารถเพิ่มค่าคุ้มครองในการรักษาให้มากขึ้นได้ก็จะทำให้สามารถช่วยในเรื่องของค่าใช้จ่ายของผู้ประกันตนได้เพิ่มขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. หน่วยงานหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ควรที่จะให้ความสนใจ และให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกันตนเรื่องต่างๆดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลสิทธิประโยชน์ที่ทางประกันสังคมได้ให้การคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนได้เข้าใจ และทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เช่น การติดป้ายให้ความรู้ในที่สาธารณะ เช่นป้ายรถเมล์ กระดานข่าวของชุมชน มีการจัดอบรมให้กับลูกจ้างในองค์กรนั้นๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจ ในขั้นตอนการเข้าใช้สิทธิประโยชน์ และข้อมูลสิทธิที่ตนพึงจะได้รับ

1.2 ขั้นตอนและเอกสารประกอบในการขอสิทธิประโยชน์ทดแทน กรณีทันตกรรม คืออยากให้ทุกโรงพยาบาลและคลินิกที่ยังไม่ได้เข้าร่วมกับทางประกันสังคม ให้ความรู้และแจ้งแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ผู้ประกันตน

1.3 อยากให้โรงพยาบาลและคลินิกที่เข้าร่วมกับทางประกันสังคม แสดงสัญลักษณ์ของประกันสังคมและป้ายเชิญชวนผู้ประกันตนให้เข้ามาใช้สิทธิมากขึ้น เพื่อให้ผู้ประกันตนได้คำนึงถึงสิทธิที่ตนพึงจะได้รับ

### ข้อเสนอแนะการค้นคว้าอิสระในอนาคต

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะการค้นคว้าอิสระในเรื่องปัญหาของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมกรณีทันตกรรมในอนาคตในประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

1. ประเด็นในการค้นคว้า ในอนาคตควรที่จะมุ่งเน้นศึกษาในเรื่องของสาเหตุ และความเป็นมา ในการกำหนดนโยบาย ข้อกำหนด กฎเกณฑ์ และกฎระเบียบต่างๆของสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม

2. ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรม ทั้งที่เข้าร่วมและไม่ได้เข้าร่วมกับทางประกันสังคม ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรกับนโยบายของทางประกันสังคม และมีความคิดเห็นอย่างไรในการเข้าใช้บริการของผู้ประกันตน พบปัญหา อุปสรรคในการให้บริการอย่างไรบ้าง และมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการปรับปรุงสิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรมในอนาคตอย่างไร

### เอกสารอ้างอิง

สมใจ เจตน์จงใจ.(2552).แนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นเครือข่ายงานประกันสังคมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและเจ้าหน้าที่สถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพงษ์ ศรีเจริญทรศน์.(2541).ทัศนคติในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์),มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรรวรรณ อรุณวิภาส.(2550).ความรู้และการใช้สิทธิจากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 กรณีศึกษาลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ศิวาพร สีสาโหล่น.(2543).ศึกษาความเข้าใจพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ของผู้ประกันตนในจังหวัดกาฬสินธุ์.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริรัตน์ รัตนพันธ์.(2549).ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ประกันตนที่มีต่อระบบประกันสังคม กรณีศึกษา ผู้ประกันตนในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่2.ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นันทพร อารมณชื่น.(2558).ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิมนวล ราชประโคน.(2549).ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์.รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ระวีวรรณ นนทะนาคร.(2547).ความต้องการของผู้ประกันตนในการประกันสังคมกรณีว่างงาน กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3(รามอินทรา).ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

นราพร คุณจักรเสรี.(2536).ประสิทธิภาพของการประกันสังคมของไทย.เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธมรัชต์ สุกัธวณิช.(2552).ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อสิทธิประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีศึกษาบริษัทโมโนฟิท(ประเทศไทย)จำกัด.บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชุติมา เรืองเดชอนันต์.(2547).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่.รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชรินพร ศรีวิไล.(2551).สิทธิการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของลูกจ้างผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม.นิติศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรรณิการ์ กำพลศิริ.(2545).แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน.สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กัญจนา กลิ่นทอง.(2539).ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม.รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิติพร ทูลทวี.(2552).ปัญหาการบังคับใช้ประโยชน์ทดแทน กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ตามกฎหมายประกันสังคม.นิติศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีระศักดิ์ พุทธาศรี,ชุติมา อรรถสิทธิ์และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร.การปรับปรุงสิทธิประโยชน์ กรณีทันตกรรมกองทุนประกันสังคม,14(5),776-781.

สำนักงานประกันสังคม.(2560).คู่มือผู้ประกันตน.กรุงเทพฯ:สำนักงานประกันสังคม กระทรวง  
แรงงาน.

สำนักงานประกันสังคม.(2560).สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม.ค้นเมื่อวันที่26 มกราคม 2561,  
จาก [https://www.sso.go.th/wpr/main/service/กองทุนประกันสังคม\\_detail\\_  
detail\\_1\\_125\\_0/24](https://www.sso.go.th/wpr/main/service/กองทุนประกันสังคม_detail_detail_1_125_0/24)