

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถที่มีต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 : ศึกษากรณีโรงพยาบาลตำรวจ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 รวมทั้งศึกษาปัจจัยทางด้านประชากร ด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 และศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

ผู้ศึกษาทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประสบภัยจากสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุรถยนต์ ซึ่งอยู่ในระหว่างการรักษาพยาบาลเป็นแผนกผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลตำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม ทั้งนี้มีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประสบภัยจากรถจำนวน 450 คน หลังจากเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอผลการศึกษา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคมกับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษารอบคลุมประเด็นหลักต่างๆ คือ ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคการใช้สิทธิที่มีต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 คน พบว่า ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุอยู่ในช่วง 25 – 34 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 32 ปี มีสถานภาพสมรสโสด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000 บาทขึ้นไป มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ใน กรุงเทพมหานคร และมีที่อยู่ปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร สถานะของผู้ประสบภัยขณะเกิดเหตุส่วนใหญ่เป็นผู้ขับขี่ สถานภาพการครอบครองรถขณะขับขี่คือเป็นเจ้าของรถ ผู้ขับขี่ขณะประสบอุบัติเหตุใช้รถในการเดินทางเฉลี่ยวันละ 5 ชั่วโมง รถที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุดคือ รถจักรยานยนต์ และลักษณะการเกิดเหตุจะเป็นการเกิดเหตุที่มีรถตั้งแต่ 2 คันขึ้นไป (มีรถคู่กรณี) โดยที่การเกิดเหตุที่มีรถคู่กรณีส่วนใหญ่เป็น รถยนต์ชนกับรถยนต์ และเหตุเกิดที่ไม่มีรถคู่กรณี ลักษณะการเกิดเหตุส่วนใหญ่จะเป็นรถคว่ำเสียหลักล้มเอง สำหรับการใช้สิทธิเบิกค่าเสียหายครั้งนี้ พบว่าผู้ประสบภัยส่วนใหญ่เบิกจากบริษัทประกันภัย โดยบริษัทประกันภัยที่มีการเบิกค่าเสียหายมากที่สุด คือ บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด เมื่อพิจารณาถึงการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถส่วนใหญ่ผู้ประสบภัยเคยรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้สิทธิตามพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ สำหรับผู้ประสบภัยที่เคยรับทราบข้อมูลจะมีการรับทราบผ่านทาง โทรทัศน์มากที่สุด

2. ความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

ความรู้เรื่อง พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ระดับปานกลางค่อนข้างไปทางความรู้ระดับต่ำ ($\bar{x}=21.38$) โดยแบ่งความรู้เป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ของพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ด้านจำนวนวงเงินคุ้มครองเมื่อประสบอุบัติเหตุ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับความคุ้มครอง ด้านหลักฐานและเอกสารที่ใช้ในการเรียกร้องค่าเสียหาย และด้านบทกำหนดโทษ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในแต่ละด้าน ดังนี้คือ

ด้านวัตถุประสงค์ของ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 72.2 ข้อที่มีผู้ตอบถูกต้องมากที่สุด คือ ข้อที่ว่า พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ

ด้านจำนวนวงเงินคุ้มครองเมื่อประสบอุบัติเหตุพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 62.8 ข้อที่มีผู้ตอบถูกต้องมากที่สุด คือ ข้อที่ว่าค่าเสียหายเบื้องต้น ขณะนี้กำหนดวงเงินคุ้มครอง 15,000 บาทต่อหนึ่งคนในกรณีบาดเจ็บ และไม่เกิน 35,000 บาทต่อหนึ่งคนในกรณีเสียชีวิต

ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับความคุ้มครองพบว่าผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 68.8 ข้อที่มีผู้ตอบถูกต้องมากที่สุด คือ ข้อที่ว่าผู้ขับขี่และผู้โดยสารที่อยู่ในรถที่ประสบอุบัติเหตุจากรถจะได้รับความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

ด้านหลักฐานและเอกสารที่ใช้ในการเรียกร้องค่าเสียหายพบว่าผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความรู้ระดับสูง ร้อยละ 81.5 ข้อที่มีผู้ตอบถูกต้องมากที่สุด คือ ข้อที่ว่าในกรณีผู้ประสบภัยจากรถเสียชีวิต เอกสารที่ใช้ในการเบิกค่าเสียหาย ได้แก่สำเนากรมบัตรของผู้ประสบภัยจากรถ และสำเนาบันทึกประจำวันตำรวจที่แสดงว่าถึงแก่ความตายเนื่องจากประสบภัยจากรถ

ด้านบทกำหนดโทษพบว่าผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความรู้ระดับต่ำร้อยละ 56.2 ข้อที่มีผู้ตอบถูกต้องมากที่สุด คือ ข้อที่ว่าเจ้าของรถไม่ติดเครื่องหมาย พ.ร.บ.ที่หน้ารถต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3. ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ดังต่อไปนี้

- เอกสารที่ใช้ในการตั้งเบิกค่ารักษาพยาบาลตาม พ.ร.บ.กับบริษัทประกันภัยไม่มีความยุ่งยาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- การมี พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ทำให้ผู้ประสบภัยได้รับการรักษาที่สะดวกรวดเร็วขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- การให้โรงพยาบาลเป็นผู้เบิกค่าเสียหายเบื้องต้นช่วยลดความวิตกกังวลเรื่องค่ารักษาพยาบาลของผู้ประสบภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก
- เมื่อรถ 2 คันชนกัน ถ้าไม่มีฝ่ายใดขอมรับผิดชอบ ค่ารักษาที่เกิน 15,000 บาท ควรมีการจัดตั้งกองทุนขึ้นมาสำรองจ่ายให้ผู้ประสบภัยไปก่อน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก
- ค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้น เมื่อประสบอุบัติเหตุจากรถจำนวน 15,000 บาทนั้นเหมาะสมดีแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับน้อย
- วงเงินคุ้มครองสูงสุด 100,000 บาทนั้นเหมาะสมดีแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ควรมีการเพิ่มความคุ้มครองเกี่ยวกับค่าชดเชยหยุดงาน ค่าใช้จ่ายขณะรับการรักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก
- ระยะเวลาในการยื่นเรื่องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้น ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ภายใน 6 เดือน นับแต่วันเกิดเหตุเหมาะสมดีแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- รู้สึกเสียเวลาในการติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในการติดตามเอกสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก
- การร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 มีความลำบากในการยื่นเอกสารต่อบริษัทประกันภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก

- การพิสูจน์ถูกผิดเป็นกระบวนการที่ล่าช้า กว่าที่จะได้รับการชดใช้ค่าเสียหายกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก
- รู้สึกยุ่งยากในการติดต่อขอใบแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก

4. ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างต่อ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535
 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

1. จำนวนวงเงินคุ้มครองเมื่อประสบอุบัติเหตุ

การคุ้มครองความเสียหายต่อร่างกายของผู้ประสบภัยจากรถ ได้กำหนดให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นในวงเงินไม่เกิน 15,000 บาท โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความรับผิดชอบไม่เพียงพอ ในกรณีที่ผู้ประสบภัยมีอาการสาหัสต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลต่อเนื่องเป็นเวลานาน และมีค่าใช้จ่ายสูง ควรจะมีความคุ้มครองตามลักษณะอาการบาดเจ็บของแต่ละบุคคลที่เข้ารับการรักษา ค่าเสียหายส่วนที่เกินจากค่าเสียหายเบื้องต้น ต้องรอการพิสูจน์ความรับผิดชอบก่อน หากเป็นฝ่ายผิดจะได้รับ ความคุ้มครองเฉพาะค่าเสียหายเบื้องต้นเท่านั้น

2. กลุ่มตัวอย่างยังไม่มีความรู้ครอบคลุมเกี่ยวกับพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

พ.ศ. 2535

ผู้ประสบภัยที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และการเรียกร้องตามสิทธิ ตามกฎหมายมีอยู่มาก เพราะการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆยังไม่ทั่วถึงและไม่สม่ำเสมอ ทำให้ผู้ประสบภัยต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเอง ภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเผยแพร่ความรู้ โดยผ่านสื่อให้มากขึ้น โดยเฉพาะสื่อทางโทรทัศน์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่เป็นภาษาทางการมากเกินไป ควรมีการทำเป็นละคร โดยเฉพาะขั้นตอนการใช้สิทธิและการได้รับชดเชยค่าเสียหาย ออกอากาศในช่วงที่เหมาะสม

3. การให้บริการ

มีลักษณะการทำงานแบบแยกส่วนกัน ยังไม่เป็นการประสานงานร่วมมือกัน เพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ประสบภัยจากรถ ควรทำงานมีลักษณะเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกัน

4. การร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นจากบริษัทประกันภัยภายใน 7 วันนับจากเกิดเหตุการณ์เรียกร้องค่าเสียหายเบื้องต้นจากบริษัทประกันภัยที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ประสบภัย โดยกำหนดให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน ยังไม่สามารถปฏิบัติได้จริง การควบคุมและการลงโทษต่อบริษัทประกันภัยที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภายใต้การดูแลของกรมการประกันภัยยังไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างจริงจังและเข้มงวด ทำให้ผู้ประสบภัยจากรถและสถานพยาบาลไม่ได้รับการช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิประโยชน์เท่าที่ควร

5. การหลีกเลี่ยงไม่ใช้สิทธิตาม พ.ร.บ. โดยหันเหไปใช้สิทธิอื่นแทน

ผู้ประสบภัยที่มีความรู้ ความเข้าใจ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ แต่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง กล่าวคือ ความยุ่งยากของขั้นตอนและเอกสารประกอบการร้องขอรับค่าเสียหาย ทำให้บริษัทประกันภัยใช้เป็นข้ออ้างในการปฏิเสธการจ่ายเงินค่าเสียหายของผู้ประสบภัย โดยผู้ประสบภัยจำต้องยอมเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายเอง หรือผลัดภาระไปให้ผู้อื่น โดยหันเหไปใช้สิทธิอย่างอื่นที่สะดวกรวดเร็วกว่าแทน เช่น บัตรข้าราชการ บัตรรัฐวิสาหกิจ บัตรประกันสังคม บัตรประกันสุขภาพ หรือผลัดภาระให้แก่สถานพยาบาลในรูปแบบการสงเคราะห์ เป็นต้น

6. เอกสารการตั้งเบิกค่าเสียหาย

บริษัทประกันภัยควรปฏิบัติเคารพอย่างเคร่งครัดกับการกำกับดูแลของกรมการประกันภัยในการเรียกเอกสาร เพื่อให้เกิดหลักปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

7. การรณรงค์กิจกรรมภาครัฐ

ควรมีการจัดกิจกรรมรณรงค์ลดอุบัติเหตุบนท้องถนนมากขึ้น เช่น โครงการเมาไม่ขับ คาดเข็มขัดนิรภัย การขับอย่างถูกต้องตามกฎหมายจราจร

8. การเพิ่มหลักสูตรจราจรทางบกในการเรียน-การสอน

ควรมีการเพิ่มหลักสูตรเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในชีวิตประจำวัน มีการรวมเอา พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 มีการปรับหลักสูตรตามความเหมาะสม ของระดับการศึกษา เพื่อให้ผู้ประสบภัย มีความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. และสามารถเรียกร้องตามสิทธิได้

9. การซื้อ พ.ร.บ. กับบริษัทประกันภัย

เบี้ยประกันภัยตาม พ.ร.บ. มีราคาไม่สูงมากนัก แต่เมื่อประสบอุบัติเหตุแล้วจะได้รับความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. ทำให้ลดความวิตกกังวลเรื่องค่ารักษาพยาบาลลงได้ ควรจะมีการปรับอัตราเบี้ยประกันภัยให้สูงขึ้นได้ แล้วเพิ่มความคุ้มครองวงเงินเมื่อประสบอุบัติเหตุให้สูงขึ้น และรถทุกคันต้องมีการทำประกันภัย

การทดสอบสมมติฐาน

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ประกอบด้วยปัจจัยทางด้านประชากร และปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจัยทางด้านประชากรพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

1. เพศของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคมพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะเดิม แหล่งข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์การใช้สิทธิ สถานภาพการครอบครองรถ การใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

1. ระดับการศึกษาของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

2. อาชีพของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

3. รายได้ของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

4. ภูมิฐานะเดิมของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

5. แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ผู้ประสบภัยจากรถรับทราบมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

6. ประสพการณ์ในการสิทธิตาม พ.ร.บ. ของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากกรณีมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

7. สถานภาพการครอบครองรถของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากกรณีมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

8. การใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากกรณีมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความรู้ของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 : กรณีศึกษาโรงพยาบาลตำรวจ มีข้อเสนอแนะในส่วนต่างๆดังนี้

ระดับนโยบาย

1. ควรมีการปรับแก้ไขรายละเอียดในกฎหมาย เกี่ยวกับค่าเสียหายส่วนเกินเบื้องต้น โดยไม่ต้องรอการรอผลพิสูจน์ความผิด โดยให้โรงพยาบาลเป็นผู้รับมอบอำนาจเบิกค่าเสียหายส่วนเกินเบื้องต้นได้

2. ควรให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้รับผิดชอบเอง และติดตามผลพิสูจน์ความผิดภายหลังจากที่ได้ชดใช้ค่าเสียหายให้กับผู้ประกันภัยแล้วไม่ต้องผลัดภาระให้กับผู้ประสบภัย เพราะค่าเสียหายจากการบาดเจ็บ พิการ หรือเสียชีวิตจะต้องได้รับการชดใช้เร่งด่วน

3. ควรปรับวงเงินค่าเสียหายเบื้องต้นให้สูงขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับค่ารักษาที่เกิดขึ้นตามจริง ทำให้บริษัทประกันภัยไม่ต้องรอผลการพิสูจน์ความผิดเป็นการลดขั้นตอนลง และผู้ประสบภัยได้รับการชดใช้เร็วขึ้น

4. ควรมีมาตรการส่งเสริมให้ประชาชนผู้เป็นเจ้าของรถ เข้าร่วมประกันภัยเพื่อสร้างให้เกิดหลักประกันคุ้มครองกับประชาชนทั่วไปที่ได้รับอุบัติเหตุ

5. ในรอบ 6 เดือน – 1 ปี ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) สำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และปัญหาต่างๆที่เกิดจากการทำงานจริง เพื่อนำไปสู่การแก้ไขในระดับนโยบายต่อไป

ระดับหน่วยงาน

1. จากการศึกษาพบว่า สื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โทรทัศน์ เป็นสื่อที่ผู้ประสบภัย ได้รับความเดือดร้อนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง ภาครัฐ เอกชน กรมการประกันภัย บริษัทประกันภัย ควรมีการนำเสนอ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัย จากรถ

1.1 โดยทำเป็นละครเป็นตอนๆ โดยเฉพาะเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อประสบภัยจาก รถ และขั้นตอนการใช้สิทธิและการได้รับชดเชยค่าเสียหาย ออกอากาศในช่วงเวลาที่คนกลับมาจาก โรงเรียน ที่ทำงาน ช่วงผ่อนคลายพักผ่อนดูโทรทัศน์ ช่วงหลังข่าวในระหว่างเวลา 20.00 – 21.00 น. ใช้เวลาออกอากาศ ประมาณ 5 – 10 นาที

1.2 ควรมีการนำบุคคลที่มีความสำคัญทางการเมือง บุคคลที่มีชื่อเสียงมาทำการ ประชาสัมพันธ์ ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

2. กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ บริษัทประกันภัยมีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับความรู้ เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิด ความรู้ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีรูปภาพประกอบเพื่อทำให้น่าสนใจ

ระดับปฏิบัติการ

1. อบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาล เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายแก่ผู้ประสบภัยและญาติ

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล แพทย์ พยาบาล ให้ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ควรมีการจัดรูปแบบประชาสัมพันธ์ในโรงพยาบาล ในเรื่องของผู้ป่วย ประสบภัยจากรถ ประชาชนมีความรู้บ้าง ได้แก่ กองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถ ช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยกรณีไต่ถาม บทบาทของบริษัทยกกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และวงเงินค่าเสียหายที่ จะได้รับการชดเชย จากการศึกษาพบว่าอาชีพส่วนใหญ่ของผู้ประสบภัยประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ซึ่งมีการเดินทางใช้รถใช้ถนนเฉลี่ยวันละหลายชั่วโมงต่อวัน หน่วยงานกรมการประกันภัย เจ้าหน้าที่ บริษัทประกันภัยควรทำงานประสานความร่วมมือกันทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ในกลุ่มผู้ใช้ แรงงานเพศชายในสถานประกอบการต่างๆ ให้เห็นถึงอันตรายจากอุบัติเหตุ ขับขี่ด้วยความ ระมัดระวังมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะป้องกันอุบัติเหตุจากการประสบภัยจากรถ

จากสถานการณ์ข้างต้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นอยู่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้

ระยะเริ่มแรก

1. ควรปรับจำนวนวงเงินคุ้มครองเบื้องต้น 15,000 บาท โดยกำหนดให้ผู้ประสบภัยจากรถได้รับความคุ้มครองความเสียหายในวงเงินที่สูงขึ้น โดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความรับผิด เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถสามารถเบิกค่าเสียหายได้ ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ตามสภาพความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อชีวิต ความพิการ และการบาดเจ็บของร่างกาย ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ประสบภัยจากรถได้มากขึ้น และทำให้สถานพยาบาลสามารถขอรับค่ารักษาพยาบาลแทนผู้ประสบภัยจากรถได้สะดวกรวดเร็ว

2. ควรปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีลักษณะการประสานงานร่วมกันให้มากที่สุด เนื่องจากการใช้สิทธิตาม พ.ร.บ. มีหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้องได้แก่บริษัทประกันภัย สถานีตำรวจ และโรงพยาบาล เพื่อให้การติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในการติดตามเอกสารเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ควรมีการกำหนดให้ผู้ประสบภัยจากรถหรือสถานพยาบาลสามารถขอรับค่าเสียหายได้สะดวกรวดเร็ว โดยการลดขั้นตอนในเรื่องเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องขอรับค่าเสียหาย

4. ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถและความเคลื่อนไหว ที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง พ.ร.บ.ฯ ผ่านสื่อต่างๆ ที่เข้าใจง่ายอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น

5. การปรับอัตราเบี้ยประกันภัยให้สูงขึ้นได้นิดหน่อย และเพิ่มอัตราค่ารักษาพยาบาลผู้ประสบภัย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของบริษัทประกันภัย กองทุนทดแทนฯ และสถานพยาบาลควรมีการพัฒนากระบวนการข้อมูลข่าวสาร

6. กรมการประกันภัยควรมีมาตรการติดตาม ควบคุมที่เข้มงวด รัดกุมและลงโทษให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างจริงจัง และมีมาตรการกระตุ้นให้บริษัทประกันภัยอย่างถูกต้องมากขึ้น โดยคำนึงปัจจัยในการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ มีการบัญญัติกฎหมายที่เหมาะสม มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และมีการลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว

ระยะยาว

1. รูปแบบของการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ควรมีลักษณะรัฐสวัสดิการ หรือสวัสดิการสังคมให้มากขึ้น ไม่ให้อยู่ในรูปของธุรกิจแสวงหากำไร โดยรัฐเข้ามาบริหารจัดการในสัดส่วนที่มากกว่าธุรกิจเอกชน และให้ประชาชนผู้ประสบภัยจากรถไม่ต้องเดือดร้อนในการชำระค่าเสียหายที่เกิดขึ้นไปก่อน ซึ่งนำไปสู่ระบบไม่ต้องพิสูจน์ความผิด

2. ควรมีการปรับขอบเขตของสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหาย สำหรับผู้ประสบภัยจากรถให้มีความเหมาะสมมากขึ้นตามสภาพความรุนแรงของการบาดเจ็บและการสูญเสียที่เกิดขึ้น ตลอดจนการปรับอัตราค่ารักษาพยาบาลและเบี้ยประกันภัยให้ทันต่อสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และเกิดความสมดุล ทางสภาวะการเงินขององค์กรที่เกี่ยวข้อง คือ ภาครัฐ บริษัทประกันภัย สถานพยาบาล และประชาชน

3. ควรมีมาตรการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถให้ได้รับการดูแลช่วยเหลือให้รอดชีวิตและได้รับบริการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพดี โดยให้สถานพยาบาลได้รับค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้าที่แน่นอนและทันที มีการกำกับทางด้านจริยธรรม ด้านการรักษาพยาบาลให้มีการบริการที่มีคุณภาพ และคิดค่าตอบแทนที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประเมินผล พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจในความคุ้มครอง ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ขั้นตอนการใช้สิทธิ ตาม พ.ร.บ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถต่อการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เพื่อนำมาปรับยุทธศาสตร์และวางแผน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงต่อไป

2. ควรศึกษาถึงความรู้ของประชาชนทั่วไปต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เพื่อให้ทราบถึงระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยที่รักษาตัวในโรงพยาบาลตำรวจ

3. จำนวนวงเงินคุ้มครองเบื้องต้นเมื่อประสบอุบัติเหตุจำนวน 15,000 บาท ผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถมีความต้องการจำนวนวงเงินค่ารักษาที่สูงขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับการรักษาอาการบาดเจ็บในแต่ละครั้ง ควรมีการศึกษาจำนวนวงเงินคุ้มครองเบื้องต้นที่เหมาะสมในการรักษาพยาบาลตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เพื่อผู้ป่วยไม่ต้องกังวลกับภาระด้านการเงิน ค่ารักษาพยาบาลในขณะที่พักรักษาตัว

4. การศึกษาผลกระทบจากนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตร 30 บาท) กับ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 อุบัติเหตุจากรถยนต์อยู่ในความคุ้มครองสามารถทำการรักษาจากบัตร 30 บาท ได้หรือไม่ เพื่อไม่ก่อให้เกิดการใช้สิทธิที่ซ้ำซ้อนกันในการรักษาในกรณีที่มีการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลได้มากกว่า 1 สิทธิขึ้นไป