

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ระบบจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลเป็นโครงการหนึ่งที่น่ามาใช้ในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิ หากผู้มีสิทธิหรือบุคคลในครอบครัวไม่ต้องการสำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลไปก่อนหรือไม่ต้องการเดินทางมาขอหนังสือรับรองสิทธิจากต้นสังกัด ก็สมัครเข้าในโครงการระบบจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลได้ในโรงพยาบาลของรัฐทั้ง 985 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นเจตนารมณ์หลักที่กรมบัญชีกลางต้องการลดภาระทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้มีสิทธิและบุคคลในครอบครัว และยังสามารถลดภาระงาน เอกสารของกองคลังของส่วนราชการที่จะต้องตรวจเอกสาร หลักฐาน และทำการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลให้กับผู้มีสิทธิในสังกัด โดยกรมบัญชีกลางจะเป็นผู้จ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิและบุคคลในครอบครัวให้กับโรงพยาบาลแทนส่วนราชการต่าง ๆ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นต้นไป แต่ปรากฏข้อเท็จจริงและข้อมูลจากการสำรวจเบื้องต้นว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรมบัญชีกลางสมัครเข้าร่วมโครงการในระบบมีจำนวนน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ประกอบกับกรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการออกกฎ ระเบียบให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐถือปฏิบัติ จึงควรเป็นหน่วยงานต้นแบบในการให้ผู้มีสิทธิอื่นสนใจและสมัครใจเข้าระบบจ่ายตรงฯ โดยเฉพาะผู้มีสิทธิในสังกัดกรมบัญชีกลาง โดยการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีสิทธิเกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบจ่ายตรงฯ

บทสรุป

จากการศึกษาข้อมูลผู้มีสิทธิและจำนวนบุคคลในครอบครัวในสังกัดกรมบัญชีกลางที่สมัครเข้าร่วมโครงการได้รับทราบว่า มีจำนวนไม่มากเท่าที่ควรและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของกรมบัญชีกลาง ข้าราชการและลูกจ้างประจำในส่วนกลาง สามารถสรุปผลการศึกษาในประเด็นความรู้ ความเข้าใจของผู้มีสิทธิเกี่ยวกับระบบจ่ายตรงฯ ได้ดังนี้

1. ผู้มีสิทธิส่วนใหญ่ทั้งที่ได้สมัครเข้าร่วมโครงการในระบบจ่ายตรงฯ แล้ว และที่ยังไม่ได้สมัครเข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายในระบบจ่ายตรงฯ เฉพาะขั้นตอนของผู้มีสิทธิ คือ ไม่ต้องเตรียมเงินสดเพื่อสำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่กระทรวงการคลังกำหนดเท่านั้น มีเพียงผู้บริหารคนเดียวที่ทราบว่าของระบบจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลว่า เกิดขึ้นจากการพัฒนาระบบเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เป็นการลดขั้นตอน เอกสาร การทำงานของ

ส่วนราชการต่าง ๆ และกรมบัญชีกลางด้วย ส่วนลูกจ้างประจำยังไม่มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนในรายละเอียดของระบบจ่ายตรงฯ เลย ทำให้สรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการและลูกจ้างประจำในส่วนกลางของกรมบัญชีกลางเกี่ยวกับระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาลมีไม่มากนัก มีเพียงข้าราชการบางส่วนที่เข้าใจ แต่ก็มีบางส่วนโดยเฉพาะในกลุ่มของลูกจ้างประจำยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนรายละเอียดในระบบ จึงจำเป็นต้องเร่งส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มบุคคลดังกล่าวต่อไป

2. สำหรับสาเหตุที่ทำให้ผู้มีสิทธิตัดสินใจสมัครเข้าระบบจ่าย คือ ไม่ต้องเตรียมเงินสำรองจ่ายเป็นคำรักษาพยาบาลไปก่อน ไม่เป็นภาระกับผู้มีสิทธิและเมื่อตนเองสมัครเข้าร่วมโครงการในระบบจ่ายตรงฯ แล้ว ส่วนใหญ่บุคคลในครอบครัวก็จะสมัครเข้าร่วมโครงการฯ ด้วย ส่วนคนที่ยังไม่สมัครเข้าร่วมโครงการฯ บุคคลในครอบครัวก็ยังไม่ได้สมัครเข้าร่วมโครงการฯ

ในประเด็นที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาข้อขัดข้องที่ทำให้ผู้มีสิทธิยังไม่ตัดสินใจสมัครเข้าระบบจ่ายตรงฯ โดยผู้ศึกษาจะได้เสนอวิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับระบบจ่ายตรงฯ เพื่อณรงค์และจูงใจให้ผู้มีสิทธิดังกล่าวสนใจและสมัครใจเข้าระบบจ่ายตรงนั้น จากการศึกษาทฤษฎีและหลักการ รวมทั้งวรรณกรรมในบทที่ 2 และจากการสัมภาษณ์ผู้มีสิทธิซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรมบัญชีกลางในสังกัดส่วนกลางที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย พอจะสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ปัญหาข้อขัดข้องที่ทำให้ผู้มีสิทธิยังไม่สมัครเข้าร่วมโครงการในระบบจ่ายตรงฯ คือ ขั้นตอนการสมัครเข้าโครงการในระบบจ่ายตรงฯ ซึ่งเป็นขั้นตอนของโรงพยาบาลมีความยุ่งยาก มีเอกสารมากและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางแห่งก็ไม่เข้าใจขั้นตอนในระบบ รวมไปถึงข้อจำกัดในการใช้ระบบจ่ายตรงฯ คือ เมื่อผู้มีสิทธิลงทะเบียนสมัครเข้าระบบไว้ในโรงพยาบาลแห่งใด ก็จะสามารถใช้สิทธิได้เฉพาะโรงพยาบาลแห่งนั้น เมื่อต้องการใช้สิทธิในโรงพยาบาลอื่น ๆ จะต้องลงทะเบียนสมัครใหม่ในโรงพยาบาลนั้น ๆ อีก จึงเกิดความไม่สะดวกกับผู้มีสิทธิ รวมทั้งปัญหาข้อกฎหมายที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคล เช่น บิดา มารดาไม่ได้จดทะเบียนสมรสกันหรือบิดาไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตร (ผู้มีสิทธิ) ทำให้เป็นบิดาไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้มีสิทธิไม่สามารถใช้สิทธิเบิกคำรักษาพยาบาลได้ ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาข้อกฎหมายเฉพาะบุคคล ซึ่งต้องให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาคือเป็นรายบุคคล

2. การประชาสัมพันธ์ระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาลของกรมบัญชีกลางใช้หลักการประชาสัมพันธ์และกระบวนการประชาสัมพันธ์ตามทฤษฎีและหลักการที่ถูกต้องแล้ว แต่อาจมีการประชาสัมพันธ์ในวงกว้างเพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและบุคคลในครอบครัวของผู้มีสิทธิ

ซึ่งเป็นข้าราชการประเภทต่าง ๆ ทั่วประเทศทราบ และเข้าใจระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาล โดยการใช้สื่อสาธารณะทั่วไป เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ แต่ไม่ได้มุ่งเน้นผู้มีสิทธิกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ จึงมีผลทำให้ผู้มีสิทธิของกรมบัญชีกลางทราบข้อมูลในระบบจ่ายตรงๆ เท่า ๆ กับผู้มีสิทธิอื่น ๆ ทำให้ผู้มีสิทธิของกรมบัญชีกลางยังไม่เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง จึงยังไม่สมัครเข้าในระบบจ่ายตรงๆ ประกอบกับการเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ควรเลือกที่จะใช้สื่อให้ครอบคลุมทุกสื่อประชาสัมพันธ์ที่จะทำได้ เช่น ลงใน website ของกรมบัญชีกลาง วารสาร จุลสารกรมบัญชีกลาง แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ออกเสียงตามสายทุกวัน หรือใช้วิธีจัดโครงการ เพื่อฝึกอบรมให้ผู้มีสิทธิของกรมบัญชีกลางได้รับทราบรายละเอียด หลักการเหตุผล ขั้นตอนในระบบ ผลดีหรือผลประโยชน์ที่ผู้มีสิทธิจะได้รับและการดำเนินการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องทำอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งต้องมีการประเมินผลว่า ผู้มีสิทธิได้รับความรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่ มีปัญหาหรือข้อขัดข้องที่ต้องแก้ไขและข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อการปรับปรุงระบบและการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ต่อไป

3. การที่กรมบัญชีกลางนำเอาระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาลมาใช้ในการพัฒนาระบบคำรักษาพยาบาลนั้น เหมาะสมแล้ว จึงต้องถือว่า ผู้มีสิทธิเห็นด้วยและเห็นประโยชน์ของระบบจ่ายตรงๆ แล้ว กรมบัญชีกลางจึงควรมีการเร่งให้มีการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนในระบบให้ง่าย สั้นลง ลดขั้นตอน ลดเอกสาร ลดระยะเวลาตรวจสอบสิทธิ (15 วัน) พร้อมกันนี้ก็เร่งประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นผู้มีสิทธิของกรมบัญชีกลางก่อน ใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีและจัดซื้อจัดจ้างใหม่ ให้ครอบคลุมทุกสื่อและดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เมื่อผู้มีสิทธิของกรมบัญชีกลางมีความรู้ ความเข้าใจในระบบอย่างดีแล้ว ก็สามารถให้ผู้มีสิทธิของกรมบัญชีกลางเป็นสื่อหรือเป็นวิทยากรตัวคูณให้ความรู้ความเข้าใจผู้มีสิทธิในส่วนราชการอื่น ๆ ได้อีกด้วย

4. การดำเนินการต่าง ๆ หากต้องมีการประสานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต้องเร่งทำความเข้าใจขอความร่วมมือให้การปรับปรุงแก้ไขระบบจ่ายตรงๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เช่น การตรวจสอบสิทธิในฐานะข้อมูลของผู้มีสิทธิที่ต้องการตรวจสอบระหว่างโรงพยาบาลที่ผู้มีสิทธิไปสมัครลงทะเบียนเข้าระบบจ่ายตรงๆ กับสำนักงานกลางสารสนเทศบริการสุขภาพ (สทส.) ควรมีการปรับปรุงให้สามารถใช้สิทธิได้ทันทีโดยที่ผู้มีสิทธิไม่ต้องรอ 15 วัน

สำหรับประเด็นปัญหาอื่น ๆ เช่น เสนอให้มีการสร้างระบบตรวจสอบการเรียกเก็บเงินคำรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลที่ผู้มีสิทธิไปรักษาเพื่อมิให้มีการเรียกเก็บซ้ำซ้อน เกินความจำเป็น และตามความเป็นจริงนั้น กรมบัญชีกลางก็ควรดำเนินการสร้างระบบในการตรวจสอบด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อีกทั้งเป็นการป้องกันมิให้ทางราชการต้องเสียหาย

ข้อเสนอแนะ

การรณรงค์ให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรมบัญชีกลางลงทะเบียนในระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาล ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. เมื่อต้องการให้ผู้มีสิทธิของกรมบัญชีกลางลงทะเบียนในระบบจ่ายตรงฯ เพิ่มมากขึ้น ก็ต้องมีการประชาสัมพันธ์โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย เช่น จัดทำการบรรยายพิเศษ ให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาลให้กับกลุ่มลูกจ้างประจำ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอน รายละเอียดของระบบจ่ายตรงฯ และมีโอกาสเข้าถึงสื่อต่าง ๆ น้อยกว่าข้าราชการ หรือให้กลุ่มงานสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการของกรมบัญชีกลาง เป็นคลินิกพิเศษ รับหารือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง แนะนำการใช้สิทธิในระบบจ่ายตรงฯ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมถึงจัดให้มีนิทรรศการแนะนำการแก้ไขปัญหาข้อกฎหมาย เช่น กรณีบิดาไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่มีสิทธิเบิกคำรักษาพยาบาล ผู้มีสิทธิควรมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร และเมื่อมีการประชาสัมพันธ์กลุ่มของลูกจ้างประจำแล้ว ก็เปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายมาเป็นข้าราชการ อาจแยกแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มย่อยในการทำ ความเข้าใจ ชี้แจงหรือบรรยายพิเศษ ให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรมบัญชีกลาง มีความรู้ ความเข้าใจในระบบจ่ายตรงฯ อย่างถูกต้อง จะต้องเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงตัวของผู้มีสิทธิได้โดยตรง เช่น แผ่นพับ เสียงตามสายภายในของกรมบัญชีกลาง จุลสาร กรมบัญชีกลาง ตัววิ่งหน้าจอคอมพิวเตอร์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำทุกคน ซึ่งการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวจะต้องกระทำโดยหมุนเวียนกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

2. เร่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ทำความเข้าใจกับผู้มีสิทธิในกรมบัญชีกลางโดยเน้นกลุ่มที่ไม่มีโอกาสได้รับทราบสื่อต่าง ๆ มากนัก เช่น กลุ่มลูกจ้างประจำ ผู้มีสิทธิดังกล่าวยังมีความไม่เข้าใจ เหตุผล ที่มา ความจำเป็น และขั้นตอนในการใช้สิทธิในระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาล ซึ่งอาจต้องมีการทำความเข้าใจ แก้ไขปัญหาที่มีเป็นรายบุคคลจนสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทำให้ผู้มีสิทธิในกรมบัญชีกลางโดยเฉพาะในส่วนกลางรวมทั้งบุคคลในครอบครัว สนใจและสมัครใจลงทะเบียนสมัครเข้าระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น

3. ต้องมีการประชาสัมพันธ์โดยจงใจให้ผู้มีสิทธิได้ทราบและเข้าใจว่า ผู้มีสิทธิสมัครเข้าระบบจ่ายตรงคำรักษาพยาบาลแล้ว ผู้มีสิทธิจะได้รับสวัสดิการที่ดีจากรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น จนผู้มีสิทธิได้รับความพึงพอใจ และผู้มีสิทธิดังกล่าวยังมีส่วนร่วมในการทำให้กรมบัญชีกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งมีการปฏิบัติงานพัฒนาระบบสวัสดิการรักษายาบาลสามารถทำภารกิจได้ประสบความสำเร็จ เกิดความภาคภูมิใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้มีสิทธิกับหน่วยงานในสังกัดได้อีกทางหนึ่งด้วย

4. กรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานกลางจะต้องศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ข้อมูลจากข้อเท็จจริง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีสิทธิ เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขระบบจ่ายตรงๆ ให้มีการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการพัฒนาระบบสวัสดิการรักษายาบาลให้กับผู้มีสิทธิ รวมทั้ง ขอความร่วมมือบูรณาการการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ส่วนราชการต้นสังกัดของสถานพยาบาล สกส. รวมทั้งส่วนราชการต้นสังกัดของผู้มีสิทธิอื่น ๆ เพื่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในพัฒนาระบบสวัสดิการดังกล่าว