



แบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์

Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โรงพยาบาลโพธิ์ไทร

EB16

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
หน่วยงาน

มีการดำเนินการ ...มีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
หน่วยงาน.....

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับอำเภอ
2.	ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
3.	คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
4.	รูปภาพช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน(เว็บไซต์ รพ. , facebook , ตู้รับความคิดเห็น , ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน , ช่องทางอื่นๆ เช่น เบอร์โทรศัพท์/ที่อยู่โรงพยาบาล)
5.	สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เอกสาร/หลักฐานการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ คือ

1.	บันทึกขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล
----	--



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๐๐๓๒.๐๐๑/ ๑๑๖/๑

วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่การกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ตามประกาศ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อ
สาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒ สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ขึ้นเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลโพธิ์ไทร และเพื่อให้ส่วนราชการ หน่วยงาน ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงข้อมูล
ที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม
ต่อไป

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จึงขออนุญาตนำการกำหนดมาตรการ
กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อประกอบหลักฐานเชิงประจักษ์ ตามข้อ
EB๑๖ เผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวจิระนันท์ วงศ์ผา)

พนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

-เพื่อโปรดพิจารณา

-เห็นควรอนุญาตให้นำเผยแพร่ตามระเบียบฯ ทางราชการ

(นางอรทัย มุสิกกา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

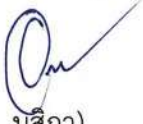


หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต

(นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลโพธิ์ไทร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒
สำหรับหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี	
ชื่อหน่วยงาน : ...โรงพยาบาลโพธิ์ไทร..... วัน/เดือน/ปี : ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓	
หัวข้อ:การกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน.....	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)การกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน....	
Linkภายนอก: หมายเหตุ:ไม่มี.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางอรรทัย มุสิกกา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑๓ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร วันที่ ๑๓ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายมีศักดิ์ วิศุทธรววัฒน์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๓ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	



คำสั่งเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอโพธิ์ไทร

ที่ ๑๑ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับอำเภอ

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้รับนโยบายจากกระทรวงสาธารณสุข ในเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วยและการบริหารความเสี่ยงในหน่วยบริการ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีการกำหนดมาตรการในการดำเนินการแบ่งเป็น ๑ กลไก และ ๔ มาตรการ ดังนี้ เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ๒ P Safety (Patient and Personnel Safety) ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา ควบคุมกำกับ ติดตาม และสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้ง ๓ ระบบ คือ ระบบป้องกัน (Prevention) ระบบเฝ้าระวัง (Early-detection) และระบบไกล่เกลี่ย (Mediation) เพื่อแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอโพธิ์ไทรจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอโพธิ์ไทร ดังนี้

คณะกรรมการทมิไกล่เกลี่ยอำเภอโพธิ์ไทร

- | | |
|---|-----------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร | ประธาน |
| ๒. สาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร | รองประธาน |
| ๓. นางอรทัย มุสิกกา หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร | กรรมการ |
| ๕. นายชยพล ธนกิจเจริญสกุล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | กรรมการ |
| ๖. นายประสาร นาคทอง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสารภี | กรรมการ |
| ๗. นางเทวี อ่อนเนตร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอ.รพ.สองคอน | กรรมการ |
| ๘. นายวิชัย วงศ์ราษฎร์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโสภณ | กรรมการ |
| ๙. นายประมวล ทองนุ่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอ.รพ.พะไล | กรรมการ |
| ๑๐. นายรัศมี มาลาหอม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาขาม | กรรมการ |
| ๑๑. นางสาวิตรี ทองนุ่น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปากห้วยม่วง | กรรมการ |
| ๑๒. นายสมเกียรติ จันทะแสง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองฟานเย็น | กรรมการ |
| ๑๓. นางบัวพิศ มงคลเลิศ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล.ตุม | กรรมการ |
| ๑๔. นายทินกร ศรีตะวัน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลม่วงใหญ่ | กรรมการ |
| ๑๕. นางพิศมัย สายทอง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสำโรง | กรรมการ |

๑๖.นางยมลภัทร มะลิเลิศ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

กรรมการและเลขานุการ

๑๗.นางมาลินี พวงจันทร์ หัวหน้างานอุบัติเหตุฉุกเฉิน

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. เฝ้าระวังเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงและที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงชั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดีทาง การแพทย์ และฟ้องเป็นคดีแพ่งและอาญา
๒. หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ให้ครบทุกฝ่าย
๓. ร่วมปรึกษาหาแนวทางกันภายในทีม เพื่อการวางแผนเจรจาความขัดแย้ง (Conflict Mapping)
๔. ดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ
๕. ควบคุมป้องและดำเนินการเยียวยา เมื่อการเจรจาสำเร็จ พร้อมทั้งฟื้นคืนความสัมพันธ์
๖. ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพบริการให้เกิดความปลอดภัย และเชื่อมโยงเครือข่ายภายในภาคเดียวกัน เครือข่ายภายนอก
๗. เป็นที่ปรึกษาให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยในพื้นที่รับผิดชอบ และพื้นที่อื่นๆที่ได้รับการร้องขอ
๘. ให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย (AD Hoc Mediation-Team) สามารถเดินทางไปราชการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยให้เบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการจากต้นสังกัดตามระเบียบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

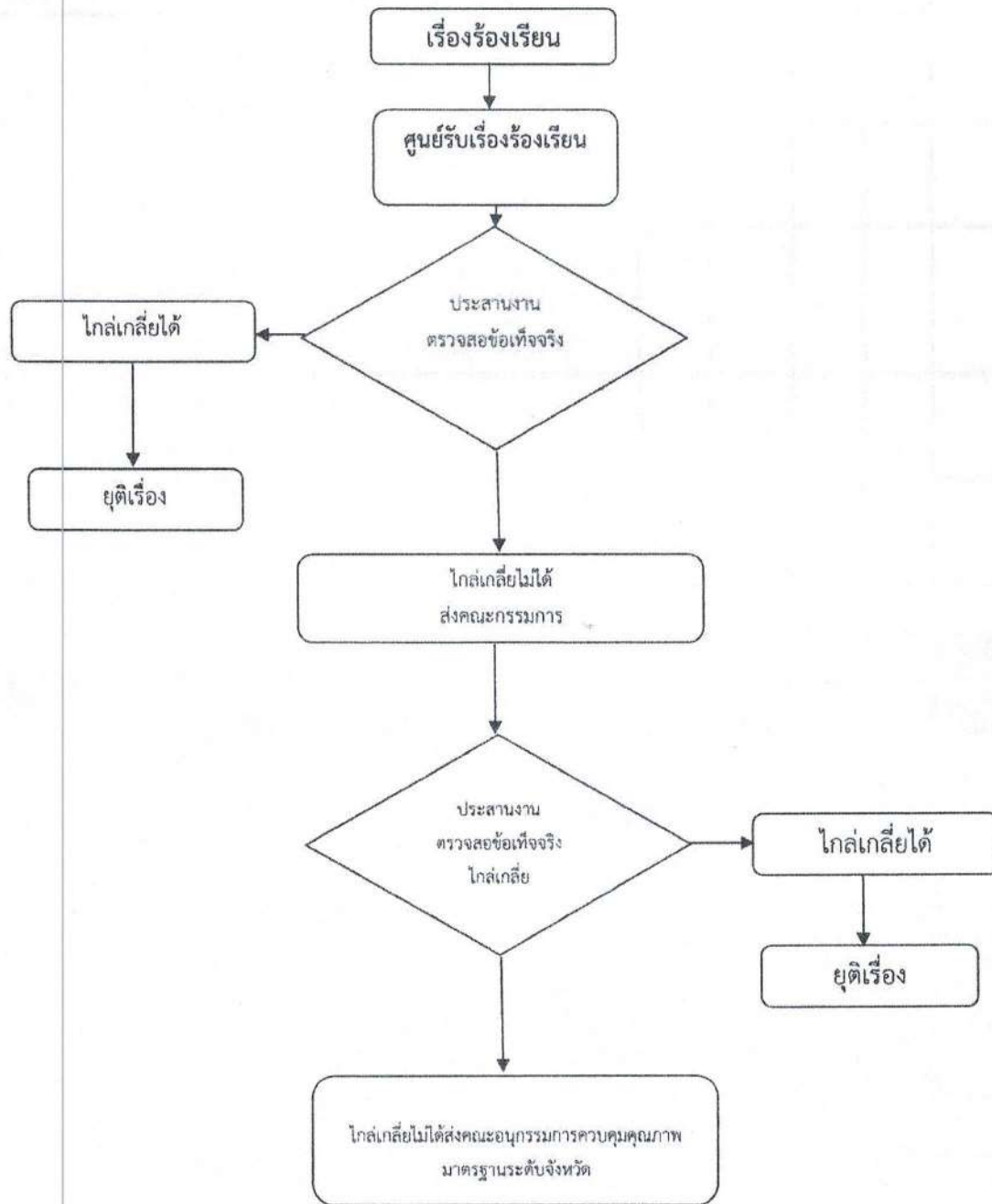
สั่ง ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ลงชื่อ

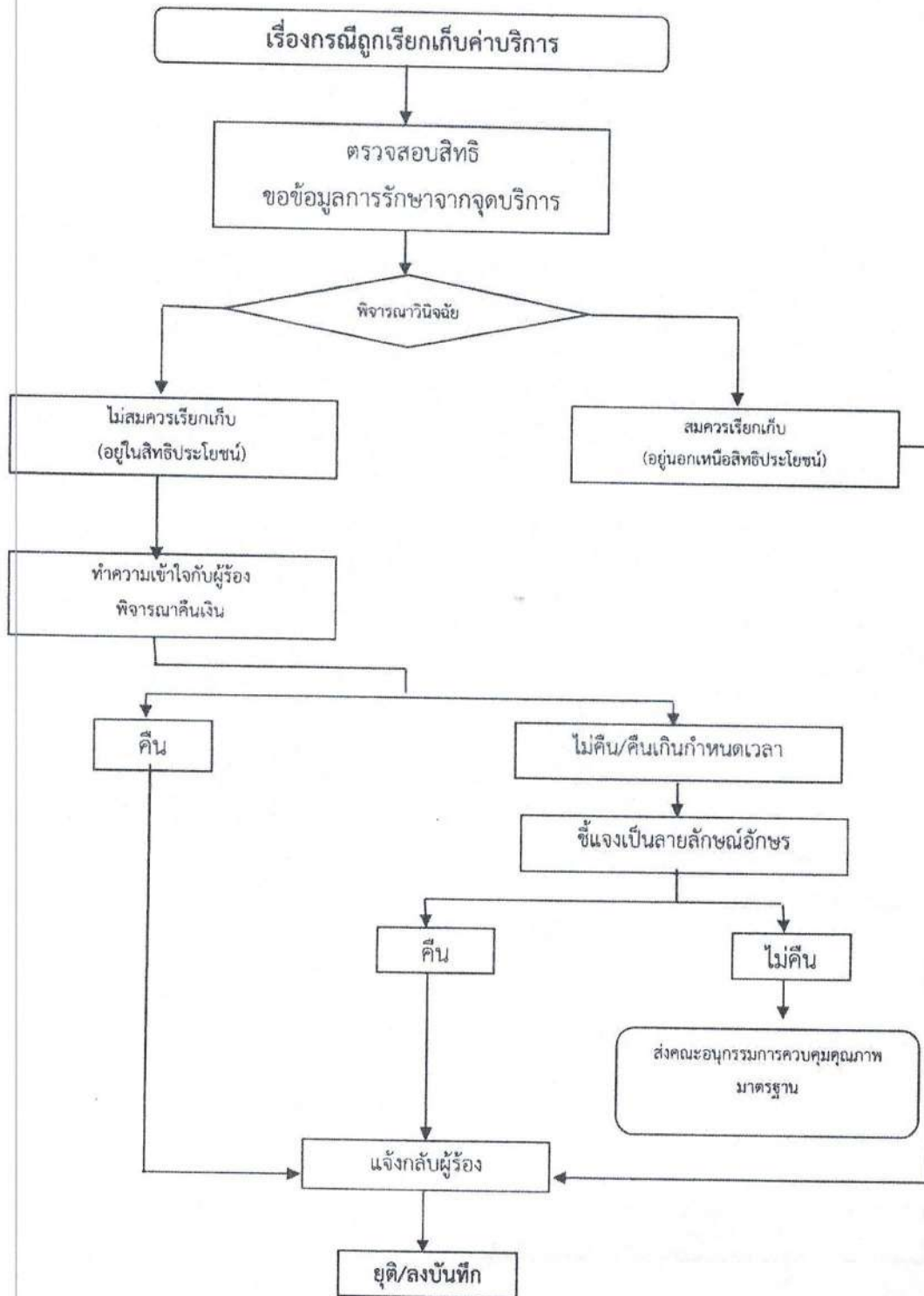
(นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์)

ประธานกรรมการประสานงานสาธารณสุขอำเภอโพธิ์ไทร

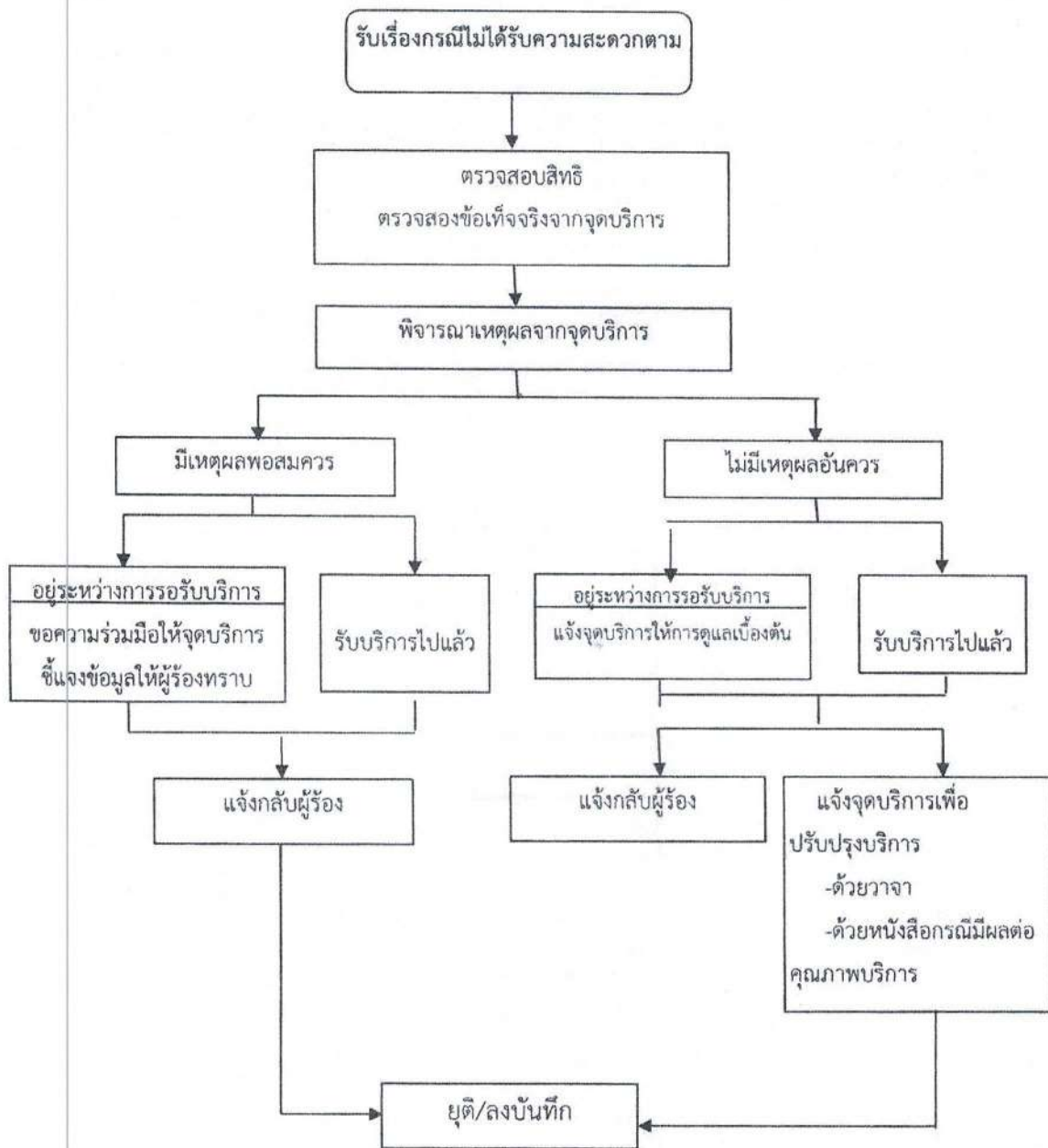
Wrok Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



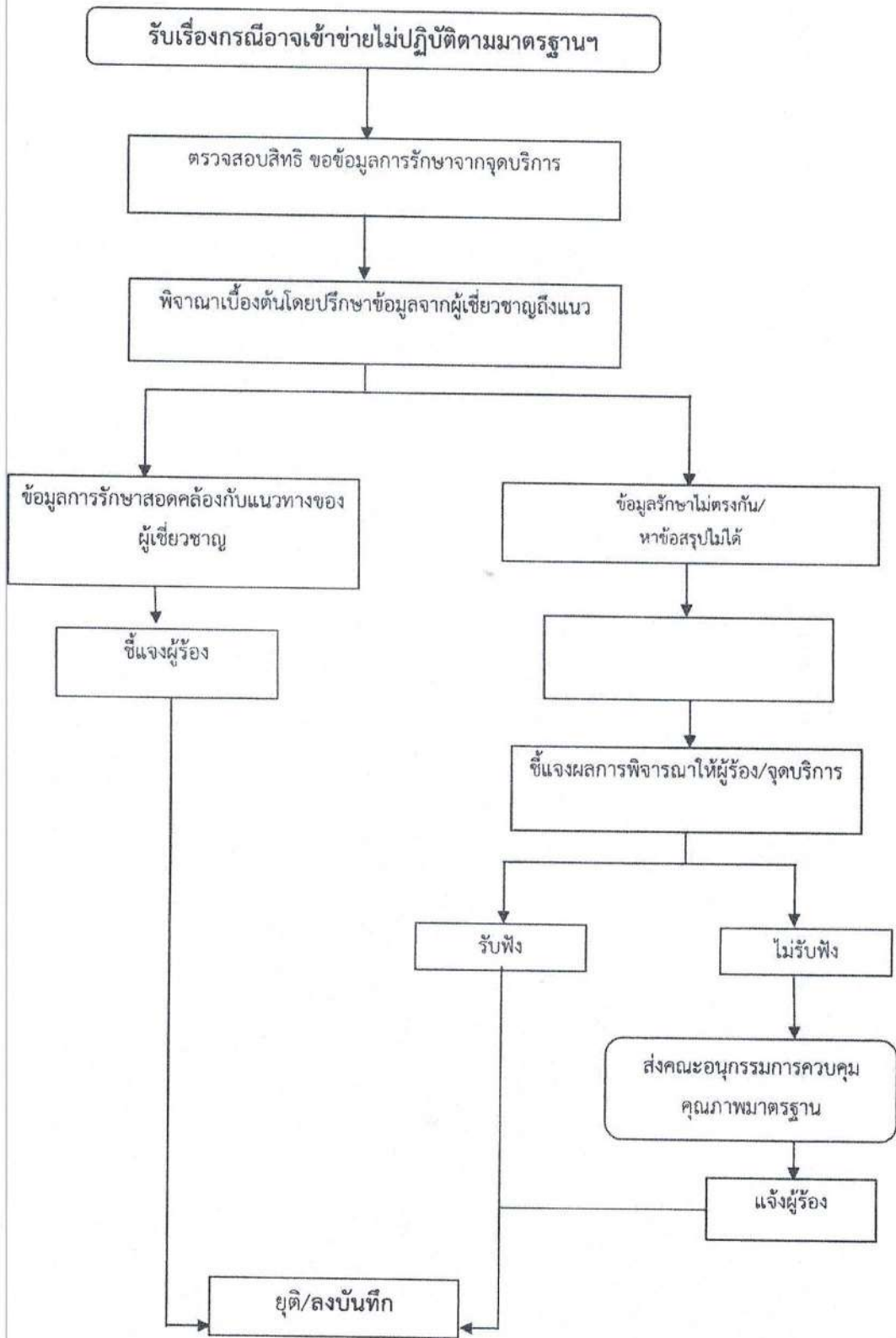
Wrok Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ



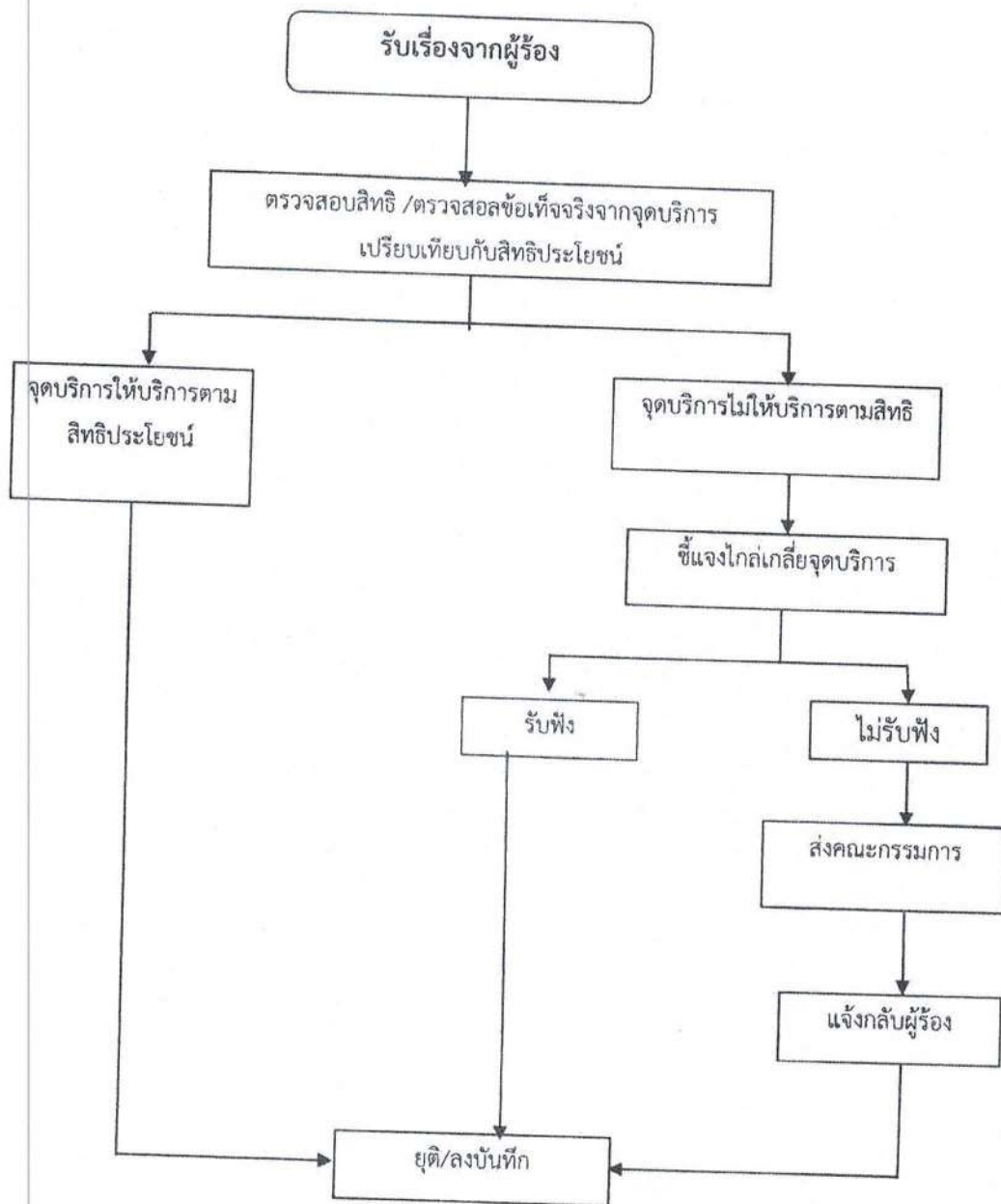
Wrok Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร



Wrok Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีอาจเข้าข่ายไม่ปฏิบัติ
ตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข



Wrok Flow การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด



สรุปข้อร้องเรียนประจำปี 2560

จำนวน 4 เรื่อง ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ขอรับเงินคืน (คลอด กรณีส่งเงินสมทบไม่ครบ 7 ใน 15 เดือน ก่อนเกิดสิทธิ)

จำนวน 1 เรื่อง

ประเด็นที่ 2 เรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ

จำนวน 1 เรื่อง

ประเด็นที่ 3 พฤติกรรมบริการ

จำนวน 1 เรื่อง

ประเด็นที่ 4 เจ้าหน้าที่ละทิ้งหน้าที่ราชการ

จำนวน 1 เรื่อง

สรุปข้อร้องเรียนประจำปี 2559

จำนวน 4 เรื่อง ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ขอรับเงินคืน (คลอด กรณีส่งเงินสมทบไม่ครบ 7 ใน 15 เดือน ก่อนเกิดสิทธิ)

จำนวน 2 เรื่อง

ประเด็นที่ 2 พฤติกรรมบริการ

จำนวน 2 เรื่อง

สรุปข้อร้องเรียนประจำปี 2558

จำนวน 3 เรื่อง ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ขอรับเงินคืน (คลอด กรณีส่งเงินสมทบไม่ครบ 7 ใน 15 เดือน ก่อนเกิดสิทธิ)

จำนวน 2 เรื่อง

ประเด็นที่ 2 จ่ายเงินซ้ำซ้อน อุบัติเหตุการอุบัติเหตุ (สิทธิพรบ.ผู้ประสบภัยจากรถ)

จำนวน 1 เรื่อง

คู่มือการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์
จากข้อขัดแย้งการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
ด้วยเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย

โรงพยาบาลโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

ปรับปรุง พฤษภาคม 2560

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย

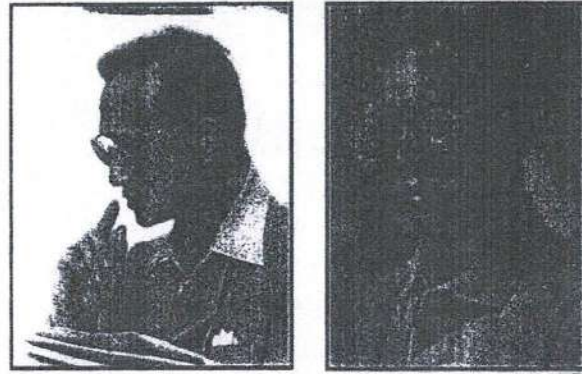


นางสาวปิยะธิดา อูปพงษ์
ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นในศาลจังหวัดอุบลราชธานี

"...ในโลกนี้ มีปัญหามากมาย เพราะว่า คนเรามีความคิดต่างกัน ความเห็นแตกต่างกัน เมื่อมีความคิดแตกต่างกันก็มีการขัดแย้งกัน เมื่อมีความขัดแย้งกัน บางทีก็ประสานกันได้ด้วยสติ แต่บางทีก็อาจจะทะเลาะกันได้ เมื่อมีการทะเลาะกันก็ต้องมีคนไกล่เกลี่ย ไม่ให้เกิด ไม่ให้กลายเป็นคดี ไม่ให้เป็นสถานการณ์ที่อันตราย เพราะถ้าปล่อยให้อันตรายเกิดขึ้น ประเทศชาติก็จะล่มได้.."

พระราชดำรัสในโอกาสที่ประธานศาลฎีกานำผู้พิพากษาประจำศาลยุติธรรมเข้าเฝ้าฯ ถวายสัตย์ปฏิญาณ ก่อนเข้ารับหน้าที่ ณ ห้องพระโรงศาลาแดง วังไกลกังวล วันศุกร์ที่ ๒๒ มีนาคม พุทธศักราช ๒๕๔๕

พระราชดำรัสของในหลวง



ความขัดแย้งคืออะไร

- การที่บุคคลมีความไม่ลงรอยกันในการกระทำหรือความคิด
- อาจมีสาเหตุมาจาก...
 - การได้รับข้อมูลไม่ตรงกัน
 - อารมณ์โกรธ
 - มุมมอง
 - ความเชื่อ
 - ผลประโยชน์
 - ความเห็น



- ทศนคติ
- มีทิว



พฤติกรรมมนุษย์ในการจัดการความขัดแย้ง มี ๗ วิธี คือ

๑. การหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา (Avoidance)
๒. การเจรจาต่อรอง (Negotiation) การชี้ขาดร่วมกัน
๓. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๔. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) การชี้ขาดโดยบุคคลที่สาม
๕. การฟ้องคดี (Litigation) การฟ้องคดี
๖. การเผชิญหน้าและการประท้วงอย่างสันติ (Non-Violence Confrontation)
๗. การใช้กำลังบังคับ (Forcing) การใช้กำลังบังคับ



ตารางสรุปผลการใช้วิธีการต่างๆในการแก้ไขความขัดแย้ง

วิธีการ	ผู้ตัดสิน	ผลลัพธ์
การใช้ความรุนแรง	คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	แพ้-ชนะ
การเผชิญหน้าประท้วงอย่างสันติ	คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	แพ้-ชนะ
การหนีปัญหา	-	-
การฟ้องร้อง	คนกลาง	แพ้-ชนะ
การอนุญาโตตุลาการ	คนกลาง	แพ้-ชนะ
การเจรจาต่อรอง	คู่กรณีทั้งสองฝ่าย	ชนะ-ชนะ
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	คู่กรณีทั้งสองฝ่าย	ชนะ-ชนะ

คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ชนะ-ชนะ

การระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับศาลยุติธรรม

อาจแบ่งออกได้เป็น ๔ วิธี คือ

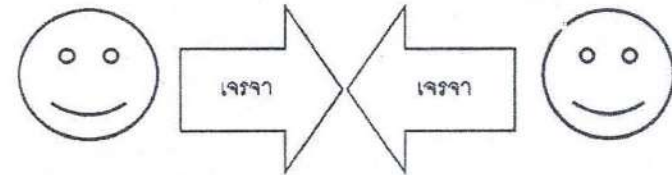
๑. การเจรจาต่อรอง
๒. การไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๓. การชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการ การชี้ขาดโดยบุคคลที่สาม

๔. การฟ้องคดีต่อศาล



การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้วิธีไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 1-3

การเจรจาต่อรอง



ไม่มีคนกลางช่วยเหลือ

* หากไม่ต้องการวิธี 1-3 ก็คือข้อพิพาท ขึ้น 4

การเจรจาต่อรอง

- เป็นการพูดคุยกันเองระหว่าง คู่กรณี
- กระทำด้วยความ สมัครใจ
- ไม่มีรูปแบบของการเจรจา
 - โทรศัพท์คุยกัน, นั่งโต๊ะ

การเจรจาต่อรอง

- เป็นวิธีที่ง่าย สะดวก รวดเร็วไม่เป็นการ
- ยังคงรักษาความลับและสัมพันธภาพของ คู่กรณีเอาไว้ได้
- ข้อพิพาทระงับตาม แนวทางการตัดสินใจของคู่กรณี คือ มีโอกาสต่อรองให้ได้ในสิ่งที่ต้องการด้วยตนเอง



การเจรจาต่อรอง

- จะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับทักษะและความ ชำนาญในการเจรจาต่อรองของคู่กรณี
- แต่มีข้อพิจารณา คือ
 - ถ้าคู่กรณียังคง มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะเจรจากันอย่าง เป็นมิตร ยังพอมีทางตกลงกันได้
 - ถ้าความสัมพันธ์ของคู่กรณี เลว จะเจรจาอย่าง เป็นศัตรู และไม่มีทางตกลงกันได้

การไกล่เกลี่ย



→ ง่าย รวดเร็ว
 - คุยกันด้วยประตือ
 ประตือ
 คู่กรณี
 - ง่ายโทรศัพท์คุยกัน
 จะไกล่เกลี่ย
 - ข้อดีคือไม่ต้องกลัว
 ว่าจะคุยกันไปเรื่อย ๆ
 คุยกัน

การไกล่เกลี่ย

- เป็นการแก้ปัญหาโดยอาศัยบุคคลที่สามที่เป็นกลาง หรือ "ผู้ไกล่เกลี่ย" เข้าช่วยเหลือในการเจรจาต่อรอง
- ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือคู่กรณีในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรอง ไม่มีหน้าที่ชี้ขาดข้อพิพาท



ข้อดีของการไกล่เกลี่ย

1. สะดวก ไม่เป็นพิธีการมากนัก
2. รวดเร็วกว่าวิธีการอื่น
3. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฟ้องร้องและบังคับคดี
4. รักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทและพรรคพวก



การไกล่เกลี่ย

- ข้อพิพาทระงับตามแนวทางการตัดสินใจของคู่กรณี คือ มีโอกาสได้ต่อรองให้ได้ในสิ่งที่ต้องการด้วยตนเอง
- การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ คู่กรณีต้องไม่นำข้อเท็จจริงที่ปรากฏในชั้นไกล่เกลี่ยไปใช้ในการพิจารณาคดี



ข้อดีของการไกล่เกลี่ย

5. สร้างความพึงพอใจ
6. รักษาชื่อเสียง ความลับทั้งในเรื่องส่วนตัวและทางธุรกิจของคู่พิพาท
7. สร้างความสงบสุขให้แก่ชุมชนสังคมและป



ประเทศไทย



ข้อดีของการไกล่เกลี่ย (ต่อ)

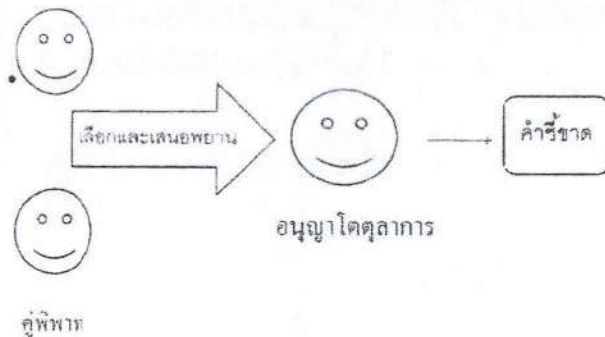
8. ลดปริมาณคดี
9. สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศไทย
10. ลดอัตราความเสี่ยงจากการพิพาทภาคี



ข้อจำกัดของการไกล่เกลี่ย

- ❑ ไม่มีสภาพบังคับ ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของคู่กรณี *โดยใจความรู้*
- ❑ ความไม่เท่าเทียมกันของคู่พิพาททำให้เกิดการได้เปรียบหรือเสียเปรียบ
- ❑ อาจเกิดการทะเลาะวิวาทหรือการเจรจาล้มเหลวได้ง่าย

ให้อนุญาตตุลาการชี้ขาด



ให้อนุญาตตุลาการชี้ขาด

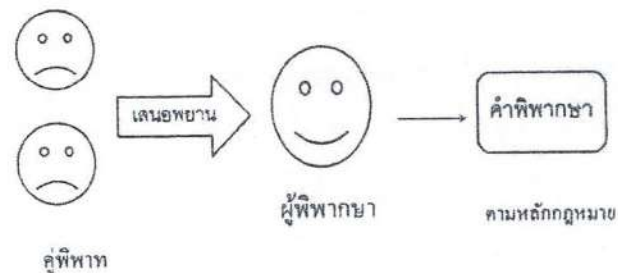
- เป็นกระบวนการที่คู่กรณีตกลงกันเลือกบุคคลที่สาม เรียกว่า “อนุญาตตุลาการ” เป็นผู้ชี้ขาดข้อพิพาท
- มีกฎหมาย ระเบียบ และวิธีการที่คู่กรณีต้องปฏิบัติ (พ.ร.บ. อนุญาตตุลาการ พ.ศ. ๒๕๓๐)
- คู่กรณีต้องเสนอพยานหลักฐานในอนุญาตตุลาการพิจารณา

ให้อนุญาตตุลาการชี้ขาด (ต่อ)

- ข้อพิพาทยุติลงโดยอนุญาโตตุลาการมี "คำชี้ขาด"
- คู่กรณีถูกบังคับให้ต้องปฏิบัติตาม "คำชี้ขาด"
- ไม่มีโอกาสต่อรองให้ได้ในสิ่งที่ตนต้องการ
- เสียค่าใช้จ่ายสูง
- ใช้กับข้อพิพาททางการค้า



การฟ้องคดีต่อศาล



การฟ้องคดีต่อศาล

- มีกฎหมายกำหนดวิธีดำเนินการฟ้องคดี
- ต้องมีผู้รู้กฎหมาย คือ ทนายความ เข้าช่วยเหลือในการดำเนินคดี
- ต้องเสนอพยานหลักฐานให้ศาล พิจารณา เพื่อพิสูจน์ข้อเรียกร้อง ของตน *มันใจขนาดไหน*

การฟ้องคดีต่อศาล

- ข้อพิพาทระงับโดยคู่พิพาทเอง ซึ่งจะต้องมีฝ่ายหนึ่ง "ผู้แพ้"
- คู่กรณีถูกบังคับให้ปฏิบัติตามคำพิพากษา
- คู่กรณีไม่มีโอกาสต่อรองเพื่อให้ได้สิ่งที่ตน ต้องการ
- เสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายสูง

▼▼



ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างไกล่เกลี่ยกับการฟ้องคดี

การไกล่เกลี่ย	การฟ้องคดี
๑.ชนะทั้งสองฝ่าย (win-win)	๑.ชนะ-แพ้ (win-lose)
๒. สมจริต 	๒. ใช้อำนาจกฎหมาย 
๓. ร่วมมือระหว่างคู่กรณี 	๓. ต่อสู้ระหว่างคู่กรณี 
๔. เสียค่าใช้จ่ายต่ำและรวดเร็ว	๔. เสียค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลานาน
๕. ข้อมูลถูกเก็บเป็นความลับ	๕. ข้อมูลต้องเปิดเผยต่อสาธารณะ
๖. ความเข้าใจกัน	๖. เป็นศัตรูกัน
๗. คู่กรณีควบคุมกระบวนการเอง	๗. กฎหมายควบคุมกระบวนการ

การระงับข้อพิพาททางเลือก
(Alternative Dispute Resolution-ADR)

- ถือเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทโดยทางอื่น นอกจากให้ผู้พิพากษาชี้ขาดตัดสินคดี
- การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย และการชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการ ถือเป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก

คู่และ

การฟ้องคดี	การไกล่เกลี่ย
๑.มุ่งหาพยานหลักฐานเพื่อแพ้ชนะ ในคดี	๑.มุ่งเยียวยาอารมณ์ของคู่พิพาท
๒.มุ่งมองอดีตด้วยการค้นหาว่าใครถูกผิด	๒.มุ่งมองอนาคต(ฟื้นฟูความสัมพันธ์)
๓.มุ่งแต่ว่าถูกต้องหรือไม่ 	๓.มุ่งเพียงว่าถูกใจหรือไม่ 
๔.เป็นการต่อสู้เพื่อ "ให้ได้มาตามที่หวัง"	๔.เป็นการทำให้คู่กรณีได้รับความสุข
๕.เป็นการบังคับให้ยอม (คำพิพากษา)	๕.ยอมผ่อนผันให้แกกันโดยสมัครใจ
๖.จบด้วยการมี "ผู้ชนะ" และ "ผู้แพ้"	๖.จบด้วยการเป็นฝ่ายชนะทั้งคู่


- เป็นกระบวนการที่คู่กรณียังไม่ฟ้องร้องต่อศาลในทันที แต่เลือกใช้วิธีการเจรจา ไกล่เกลี่ย หรือให้อนุญาโตตุลาการวินิจฉัยก่อน เมื่อวิธีดังกล่าวไม่สำเร็จ จึงฟ้องคดีต่อศาล เป็นไปตามแนวความคิดที่ว่า "ศาลเป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชน"

- การระงับข้อพิพาททางเลือกที่ใช้กระบวนการสันติวิธีน่าจะเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ดีที่สุด หลักการแก้ปัญหาโดยสันติวิธี คือ “เริ่มพูดคุยกันด้วยความเสมอภาคเพื่อแสวงหาทางออกร่วมกัน”

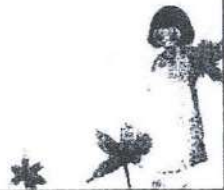
บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

- ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี
- ค้นหาประเด็นหลักของข้อขัดแย้ง
- ฝ่าทางตัน (เมื่อการเจรจาเข้าสู่จุดตึงเครียด)
- ช่วยคู่กรณีหาทางยุติข้อพิพาทที่เป็นธรรม และพอใจแก่คู่กรณี

บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

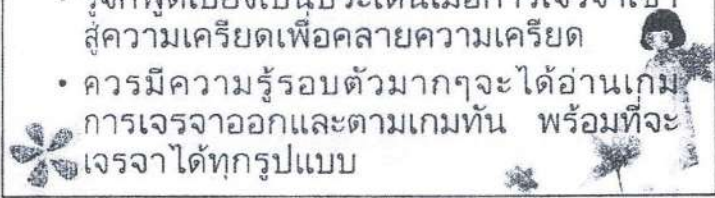
- เป็นสื่อกลางให้คู่กรณีได้เจรจาต่อรองกัน 
- สร้างบรรยากาศในการเจรจาต่อรอง
- กำหนดแนวทางและวิธีการไกล่เกลี่ย
- ให้ความรู้เรื่องการเจรจาต่อรองแก่คู่พิพาท
- ควบคุมดูแลให้มีการเจรจากันในประเด็น

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

- เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี ดูแล้วน่าเชื่อถือ
- มีรูปแบบความคิดไปในทางประนีประนอม
- มีความเป็นกลาง
- มีเมตตาธรรม อารมณ์เย็น สุขุมและอดทนสูง
- พุดจาไพเราะเสนาะหู
- รู้จักสร้างอารมณ์ขัน 

คุณสมบัติของผู้ใกล้เกลี่ย

- มีมนุษยสัมพันธ์ ไร่ เรียงแจ่มใส มีความเป็นกันเอง
- มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและแสวงหาทางออกให้แก่คู่ความ
- รู้จักพูดเบี่ยงเบนประเด็นเมื่อการเจรจาเข้าสู่ความเครียดเพื่อคลายความเครียด
- ควรมีความรู้รอบตัวมากๆ จะได้อ่านเกมการเจรจาออกและตามเกมทัน พร้อมทั้งจะเจรจาได้ทุกรูปแบบ



การเอาชนะกับความสัมพันธ์

- การเอาชนะ ทำให้สูญเสียความสัมพันธ์อันดี
 - ความสงบสุขระหว่างกันจะมีอยู่ต่อไปได้หรือไม่
- ระหว่างการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันกับชัยชนะที่จะได้รับ
 - เราจะให้ความสำคัญกับสิ่งไหนมากกว่ากัน

❖ทำไมถึงไม่พูดคุยกัน

- ❖ โกรธ, อคติ, อยากเอาชนะ,
- ❖ ระยะห่างของความสัมพันธ์

❖ไม่รู้ว่าจะเริ่มเจรจาพูดคุยกันอย่างไร

- ❖ ไม่รู้วิธีการใดจะเป็นประโยชน์กับตนเองมากกว่ากัน

กระบวนการค้นหาทางออกของปัญหา

1. วิเคราะห์ปัญหา
2. ค้นหาสาเหตุ
3. สร้างสรรค์ทางออก

“ยอมไม่เป็น เป็นใหญ่ยาก
 ฝากให้คิด ผู้พิชิต
 ทั้งหลาย ในโลกหล้า
 ต่างยอมแล้ว ยอมเล่า
 เคล้าน้ำตา ยอมนานา
 ยอมจนเขา ยอมเราเอง”

เกมส์นับตัว F

Finished files are the result of years of scientific study combined with the experience of years. Finished files are the result of years of scientific study combined with the experience of years.

เฉลย

Finished files are the result of years of scientific study combined with the experience of years. Finished files are the result of years of scientific study combined with the experience of years.

ข้อควรระวัง

- ระวังเรื่องการนับตัว F ที่ขึ้นกับตัวอื่น
 - ระวังการนับตัว F ที่ขึ้นกับตัวอื่น
 - ระวังการนับตัว F ที่ขึ้นกับตัวอื่น
- การนับตัว F (ผู้ไม่เอา) - แก้ไขโดยทนายของเรา

เทคนิคการไถ่เก็ลยข้อพิพาท

นางสาวปิยะธิดา อูปพงษ์
ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นในศาลจังหวัด
อุบลราชธานี

กระบวนการสันติภาพออกจากศาลยุติธรรม

- ① วิเคราะห์ข้อพิพาท (วิเคราะห์ความต้องการ)
- ② ค้นหาสาเหตุ (ลักษณะข้อพิพาท)
- ③ สืบเสาะข้อเท็จจริง

คดีของคุณควรจะไถ่เก็ลยหรือไม่



- ❖ คุณสามารถดำเนินการได้เอง โดยไม่ต้องใช้ทนายความหรือไม่
- ❖ ต้องการที่จะเจรจาหรือไม่
- ❖ คุณอยากดำเนินธุรกิจร่วมกันต่อไปหรือไม่
- ❖ ต้องการให้คดีเป็นบรรทัดฐานที่ทุกคนสามารถอ่านได้หรือไม่
- ❖ คุณไม่ต้องการคำพิพากษา แต่ต้องการความเป็นธรรมหรือไม่
- ❖ คุณต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่

บทบาทของผู้ไถ่เก็ลย

- เป็นสื่อกลางให้คู่กรณีได้เจรจาต่อรองกัน
- สร้างบรรยากาศในการเจรจาต่อรอง
- กำหนดแนวทางและวิธีการไถ่เก็ลย
- ให้ความรู้เรื่องการเจรจาต่อรองแก่คู่พิพาท
- ควบคุมดูแลให้มีการเจรจากันในประเด็น

บทบาทของผู้ไถ่เก็ลย

- ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี
- ค้นหาประเด็นหลักของข้อขัดแย้ง
- ผ่าทางตัน (เมื่อการเจรจาเข้าสู่จุดติดเครียด)
- ช่วยคู่กรณีหาทางยุติข้อพิพาทที่เป็นธรรมและพอใจแก่คู่กรณี

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

- เป็นผู้มีความคล่องตัวดี ดูแล้วน่าเลื่อมใส
- มีรูปแบบความคิดไปในทางประนีประนอม
- มีความเป็นกลาง
- มีเมตตาธรรม อารมณ์เย็น สุขุมและอดทนสูง
- พุดจาไพเราะเสนาะหู
- รู้จักสร้างอารมณ์ขัน

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

- มีมนุษยสัมพันธ์ ไร่แรงแจ่มใส มีความเป็นกันเอง
- มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและแสวงหาทางออกให้แก่คู่ความ
- รู้จักพูดเบี่ยงเบนประเด็นเมื่อการเจรจาเข้าสู่ความเครียดเพื่อคลายความเครียด
- ควรมีความรู้รอบตัวมากๆจะได้อ่านเกมการเจรจาออกและตามเกมทัน พร้อมทั้งจะเจรจาได้ทุกรูปแบบ

จริยธรรมผู้ไกล่เกลี่ย

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • รักษาไว้ซึ่งอุดมการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย • ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงอันอาจเป็นมูลเหตุให้ถูกคัดค้านได้ • ถอนตัวเมื่อถูกคัดค้าน | <ul style="list-style-type: none"> • ไม่ติดต่อดสื่อสารกับคู่พิพาทโดยไม่ชอบ • จริยธรรมในการดำเนินการไกล่เกลี่ย เช่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต • รักษาความลับของคู่พิพาท |
|---|---|

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย

- การเตรียมการ ไกล่เกลี่ย
- เปิดประชุมไกล่เกลี่ยนัดแรก
- การค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการของคู่พิพาท
- การตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทในการประชุมฝ่ายเดียว
- การร่วมกันแก้ปัญหาในประเด็นพิพาท
- * การจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ
- ปิดการประชุม

1. การเตรียมการไกล่เกลี่ย

- เตรียมคน ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเตรียมตัวให้พร้อม
เตรียมร่างกายให้สดชื่น แจ่มใส
การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- เตรียมข้อพิพาท
ศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่พิพาท
ศึกษาประเด็นที่พิพาท
ค้นคว้าข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- เตรียมสถานที่
จัดเตรียมห้องหรือสถานที่ประชุม
จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และเครื่องคืบตามสมควร
- เตรียมคู่พิพาท ประสานและยืนยันวันนัดคู่พิพาทให้พร้อม

2. การเปิดประชุมไกล่เกลี่ยนัดแรก

- แนะนำตัวผู้ไกล่เกลี่ย
- ให้ผู้เข้าร่วมประชุมแนะนำตัว
- ตรวจสอบผู้เข้าร่วมประชุมว่า รับผิดชอบต่ออำนาจถูกต้องและมีอำนาจในการตัดสินใจหรือไม่
- ให้คู่พิพาทลงนามในหนังสือยินยอมให้ไกล่เกลี่ย
- อธิบายให้ทราบถึงการไกล่เกลี่ยและขอบเขตอำนาจของผู้ไกล่เกลี่ย
- กำหนดกฎเกณฑ์ในการไกล่เกลี่ย ให้พูดทีละฝ่าย และสุภาพ

2. การเปิดประชุมไกล่เกลี่ยนัดแรก (ต่อ)

- แจ้งให้ทราบถึงความเป็นกลาง
- แจ้งให้ทราบว่า การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ
- ให้คู่ความทราบว่า จะมีการประชุมฝ่ายเดียว
- ให้เห็นว่าเป็นการแก้ปัญหาาร่วมกัน

3. การค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการของคู่พิพาท

แยกดูข้อเท็จจริง

- ให้คู่พิพาทเสนอข้อเท็จจริงและเรื่องราวและข้อเรียกร้องโดยย่อ
- กระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้พูดและเสนอข้อเท็จจริง
- เป็นผู้รับฟังและรวบรวมข้อเท็จจริงให้มากที่สุด
- ให้แต่ละฝ่ายอธิบายข้อสงสัยจำแนกจุดขึ้นและความต้องการของแต่ละฝ่าย
- จัดบันทึกประเด็นข้อพิพาท ข้อเรียกร้อง ข้อเสนอโดยย่อ

4. การตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทในการประชุม ฝ่ายเดียว

- สอบถามความยินยอมของคู่พิพาท
- ชี้แจงให้คู่พิพาทมั่นใจในความเป็นกลาง
- ข้อมูลที่ได้เป็นความลับ เว้นแต่คู่ความยินยอมให้เปิดเผย
- ทำความเข้าใจถึงความต้องการอันแท้จริง
- ส่งผ่านข้อมูลที่ยินยอมให้เปิดเผยแก่อีกฝ่าย
- นำข้อมูลมาเชื่อมโยงความเป็นไปได้ในการตกลงกัน
- กระตุ้นให้เกิดความพยายามที่จะตกลงกัน

5. การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นข้อพิพาท

- สรุปประเด็นทั้งหมด ทั้งประเด็นหลักหรือประเด็นย่อย
- ทำประเด็นแตกต่างให้แคบลง
- ให้คู่พิพาทร่วมกันหาแนวทางการแก้ปัญหา
- จัดทางเลือกที่เป็นไปได้แก่คู่พิพาท
- ขจัดทางเลือกที่คู่พิพาทรับไม่ได้ออกไป
- ค้นหาจุดยืนของแต่ละฝ่ายแล้วแก้ไขให้มาพบกัน
- ใช้แรงกดดันให้ตกลงกัน



6. ปิดการไกล่เกลี่ย

- ผู้ไกล่เกลี่ยต้องตรวจสอบเอกสารทั้งหมดมอบให้คู่พิพาท
- ขอบคุณคู่พิพาทที่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ยไม่ว่าการไกล่เกลี่ยจะสำเร็จหรือไม่

การฝ่าทางตันเมื่อการไกล่เกลี่ยมีปัญหา

- ประชุมฝ่ายเดียว
- หักการประชุม
- เลื่อนการประชุม
- มองนอกกรอบ
- ใช้ตัวช่วย

- สร้างทางเลือกใหม่
- พูดคุยเรื่องอื่น
- ทำเป็นไม่สนใจ
- เงียบ

ทางเลือกในการเจรจา

- กลยัตินี้ ไฟไฟบ๊ เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ
- หลีกเลี่ยง
- ก่อนชำระระยะเวลา
- ใช้หลักประกันชำระหนี้
- กลยัตินี้ปรับ
- พิจารณาพยานหลักฐานร่วมกัน
- ชำระหนี้แทน
- หักลบกลบหนี้
- แปลงหนี้เป็นทุน
- ใช้ทรัพย์สินค้ำประกัน
- ขายทรัพย์สินค้ำประกัน
- ยกหนี้ให้
- ไม่ขึ้นบัญชีผู้ค้างงาน
- หักชำระหนี้

เทคนิคการรับฟัง

- รับฟังอย่างตั้งใจ
- แสดงให้เห็นว่าตั้งใจฟัง แสดงอาการตอบรับ
- แสดงให้เห็นว่ารับรู้และเข้าใจในความรู้สึกและข้อเท็จจริง
- เป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ตลอดเวลาของการไกล่เกลี่ย

ฟังและทวนซ้ำพูดของเท.

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการไกล่เกลี่ย

- วัฒนธรรมของท้องถิ่นหรือข้ามชาติ
- ศักดิ์ศรีและความรู้สึกเสียหน้า
- ความเข้าใจของทนายความและที่ปรึกษากฎหมาย
- ประเภทคดี เช่น ครอบครัว มรดก หนี้ที่ไม่ก่อรายได้
- ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การหยุดกิจการ การตกงาน
- ปัจจัยอื่น ๆ เช่น คดีอื่นที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อม
- ใช้ความพยายามมากไปและเร็วไป

ข้อควรระวังในการไกล่เกลี่ย

- การใช้คำพูด
- การแสดงความคิดเห็น ในทางตรงข้ามกับฝ่ายใด
- การแสดงกิริยา ท่าทาง เช่น ดุหมั่น ดุแคลน เบื่อหน่าย รำคาญ
- การชี้จุดอ่อนของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เช่น ขาดอายุความ ข้อกฎหมายอ่อน
- การชี้ว่าฝ่ายใดผิดหรือฝ่ายใดถูก
- การติดต่อกับคู่พิพาทลับหลังคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง
- การส่งผ่านข้อมูล ในทางลับ หรือ ไม่สนับสนุนการเจรจา

มารยาทในการพูด

- คิดรอบคอบก่อนพูด
- ไม่ใช่อารมณ์ในการพูด
- ไม่กล่าววาจาเสียดแทงใจ
- ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ
- หน้าตาขมขื่นแถมใส่
- ไม่พูดอวดตนว่าคนอื่นโง่
- ไม่ผูกขาดการพูด
- ยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
- พูดในเรื่องที่ผู้ฟังสนใจ
- ไม่พูดเรื่องส่วนตัว
- ความจำเป็นต้องพูด ต้องขอโทษก่อน
- นำคำกล่าวผู้อื่นต้องกล่าวนาม

เรื่องที่ควรระมัดระวังในการพูด

- เรื่องเกี่ยวกับศาสนา หากนับถือคนละศาสนา
- เรื่องเกี่ยวกับการเมือง ถ้าอยู่คนละฝ่าย
- เรื่องเกี่ยวกับครอบครัว หากเป็นเรื่องที่เข้าไม่ต้องการเปิดเผย
- เรื่องเกี่ยวกับข้อบกพร่องของผู้สนทนา รูป ร่าม หน้า ผิวพรรณ
- การพูดดูหมิ่น การพูดดูดีเกิน การพูดเปรียบเทียบกับ อุปมาอุปไมย
- การพูดถึงจุดอ่อนหรือข้อด้อยของผู้พิพาท รูป ร่าม หน้าตา ฯลฯ

ตัวอย่างที่มีปัญหา

- อย่าให้ผมเดือดร้อนผมมีลูกสองภรรยาสาม
- คิดว่าจะ โกงตั้งแต่แรกหรือ
- ทำไมเอาเปรียบลูกหนี้จ้ะเลย
- ข้อกฎหมายของคุณผู้ใจทักไม่ได้หรอก
- ทำไมงกจ้ะเลย
- พูดจาดูหมิ่นเหยียดหยาม
- ตายไปก็ไม่ได้ใช้
- อีกไม่กี่ปีก็ตายแล้ว เลี้ยวไม่ได้ใช้เงิน

อากัปกิริยาที่บอกว่าตั้งใจฟังอยู่หรือไม่

- สบตาในบางโอกาส
- แสดงออกทางใบหน้าอย่างเหมาะสม
- พยักหน้ารับ
- หลีกเลียงท่าทางเบื่อหน่าย หาวนอน กุมศีรษะ
- การขอให้อธิบายส่วนที่สงสัย
- กล่าวสรุป ทบทวนความเข้าใจ
- ไม่ขัดจังหวะ
- ไม่พูดมาก
- การรับรู้และตระหนักความรู้สึก

• ออกไม่กี่ปกติตายแล้ว เดียวไม่ได้ใช้เงิน

ทำไมเราถึงฟังไม่ได้ดี

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ ขาดความสนใจ ▪ การคาดคิดไปล่วงหน้า ▪ การเลือกฟัง ▪ ความเร็วในการพูดกับความเร็วในการคิด ▪ ความเชื่อและทัศนคติไม่ตรงกับ ผู้พูด | <ul style="list-style-type: none"> ▪ มีวแต่สนใจสิ่งภายนอกของผู้พูด ▪ ถ้อยคำของผู้พูด ▪ สิ่งรบกวนภายนอก เสียงภาพ ▪ สภาพร่างกายไม่พร้อม ▪ ขาดการฝึกฝนทักษะการรับฟัง |
|---|--|

ลักษณะของนักฟังชั้นยอด

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • สนใจใคร่รู้ในทุกสิ่ง • เปิดใจรับฟังความคิดใหม่ๆ • ความรู้สึกฉับไว • ตั้งใจฟังเต็มที่ • พยายามจับใจความสำคัญ • หานเหตุผล • ตั้งใจอยู่เสมอ • ถามความเห็นผู้อื่นเปรียบเทียบกับความเห็นของเรา | <ul style="list-style-type: none"> • มีความกระตือรือร้น แสดงอาการตอบรับผู้พูด • ทบทวนความคิดตนเอง • สามารถตรวจสอบ ทำความเข้าใจ • ฟังด้วยหัวสมองและหัวใจ • รู้จักควบคุมตัวเอง ทำทางและอารมณ์ในขณะที่ฟัง • ให้ความสนใจความต้องการของผู้พูด • รู้จักถามผู้พูด |
|--|---|

สวัสดิ

ลักษณะของนักฟัง

1. ตั้งใจ
2. ฟังเพื่อเข้าใจใจ
3. อธิบายใจคุณผู้พูด
4. ฟังอย่างมีสติ

ได้จากการสังเกต

- ลีลา
- ภาษากาย
- ไม้พูดสอดแทรก
- สนใจความสนใจและสทท

ผู้พูดจะสนใจในสิ่งใดก็ตอบให้เขาฟัง ให้เขาฟังให้ชัดขึ้น ซึ่งทำให้เกิดความดีใจต่อเราเองด้วย
เราควรฟังด้วยใจ

หนังสือของกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับคดีทางการแพทย์



๑.ถาม - ตอบ สารพันปัญหาข้อกฎหมาย การบริการทางการแพทย์ เล่ม ๑



๒.ถาม - ตอบ สารพันปัญหาข้อกฎหมาย การบริการทางการแพทย์ เล่ม ๒



๓.หนังสือรวมคำพิพากษาคดีทางการแพทย์ เล่ม ๑



๔.หนังสือรวมคำพิพากษาคดีทางการแพทย์ เล่ม ๒



๕.คู่มือกฎหมายและคดีทางการแพทย์สำหรับแพทย์



๖.คู่มือการจัดการคดีทางการแพทย์ สำหรับแพทย์จบใหม่



๗.คู่มือการจัดการคดีทางการแพทย์ สำหรับบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่

ความรู้เกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑

โดย นายอนุชา กาคลังกา

นิติกรชำนาญการพิเศษ

เมื่อปี ๒๕๔๕ ได้มีปรากฏการณ์ใหม่ในด้านสุขภาพของประเทศไทย อันเป็นที่ยกย่องชมเชยไปทั่วโลก แม้แต่องค์การอนามัยโลก (WHO) ก็ให้การยอมรับและชมเชยการดำเนินการด้านสุขภาพของประเทศไทย คือการประกันสุขภาพให้แก่ประชาชน รัฐบาลขณะนั้นได้ประกาศนโยบายที่ชาวบ้านเรียกว่า “ ๓๐ บาท รักษาทุกโรค ” ซึ่งเป็นการให้หลักประกันกับประชาชนที่เดิมมีโอกาสเข้าถึงบริการรักษาพยาบาลของรัฐได้น้อย เนื่องจากยากจนเป็นการรักษาฟรี โดยมีการตราพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ บังคับใช้ นับว่าเป็นประโยชน์แก่ประชาชนทุกคนที่ไม่มีสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการและสิทธิประกันสังคม นอกจากการให้หลักประกันการเข้าถึงบริการรักษาพยาบาลแล้ว ในกฎหมายฉบับนี้ยังมีข้อดีอีกประการหนึ่งคือ การช่วยเหลือเยียวยาผู้ป่วยที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาลจากหน่วยบริการสาธารณสุขที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ การช่วยเหลือดังกล่าวเป็นการช่วยเหลือเบื้องต้นจากรัฐเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ป่วยหรือทายาท แต่การจ่ายเงินกรณีนี้ก็มีข้อจำกัดและมีปัญหาในทางปฏิบัติอยู่บ้าง ทำให้เกิดการร้องเรียนและฟ้องคดีทางการแพทย์ สร้างความตื่นตระหนกแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งปฏิบัติงานรักษาพยาบาล และอาจถูกไล่เบี้ยตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ และพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ดังนั้นบุคลากรด้านการแพทย์และสาธารณสุขจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเพื่อจะได้ระมัดระวังมากขึ้น

เงินนี้เป็นของใคร???

การช่วยเหลือเยียวยาผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบหรือความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล บุคลากรที่เกี่ยวข้องจะเรียกกันสั้น ๆ ว่า “เงินมาตรา ๔๑” ซึ่งหมายความว่าเงินที่มาจากมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งบัญญัติว่า

“ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำความผิดมิได้หรือหาผู้กระทำความผิดได้แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด”

มีคนเคยถามว่า เงินก้อนนี้เป็นเงินที่จ่ายตามกฎหมาย เป็นเงินของใคร? เงินของโรงพยาบาลหรือเงินของหน่วยบริการหรือเงินของกระทรวงสาธารณสุขหรือเป็นเงินของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ บางครั้งผู้ป่วยหรือผู้เสียหายเห็นว่า เป็นเงินที่ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับตามกฎหมายไม่เกี่ยวกับโรงพยาบาลหรือแพทย์ จาก

บทบัญญัติดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ นี้เป็นเงินของรัฐที่มาจากงบประมาณของรัฐโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจ่ายสำหรับช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ป่วยหรือทายาท เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาลของแพทย์ในโรงพยาบาลหรือหน่วยบริการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐเกือบทั้งหมด จึงพอกกล่าวได้ว่า เงินนี้เป็นเงินของราชการซึ่งหมายถึงเป็นเงินของโรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐคือแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วย โดยมีสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นผู้ดูแลและสั่งจ่ายเงินตามที่กฎหมายกำหนด

เงินนี้จ่ายอย่างไร??

ตามข้อบังคับคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๕ กำหนดไว้ดังนี้

- ๑.ผู้มีสิทธิขอรับเงินประกอบด้วย ผู้รับบริการ(ผู้ป่วย) ทายาท หรือ ผู้อุปการะ
- ๒.ความเสียหาย หมายถึง ความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาล รวมถึงเหตุสุดวิสัยในระบบการรักษาพยาบาล แต่มิใช่เป็นความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินไปตามพยาธิสภาพหรือเหตุแทรกซ้อนของโรคที่เป็นไปตามสภาพปกติธรรมดาของโรคนั้นอยู่แล้ว
- ๓.เป็นกรณีไม่จำเป็นต้องมีการพิสูจน์ถูกผิด
- ๔.ประเภทของความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและอัตราการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
 - (๑) เสียชีวิต หรือทุพพลภาพอย่างถาวรหรือเจ็บป่วยเรื้อรังที่ต้องได้รับการรักษาตลอดชีวิต และมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการดำรงชีวิต จ่ายได้ตั้งแต่ ๒๕๐,๐๐๐ บาท แต่ไม่เกิน ๔๐๐,๐๐๐ บาท
 - (๒) สูญเสียอวัยวะหรือพิการ มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต จ่ายได้ตั้งแต่ ๑๐๐,๐๐๐ บาท ไม่เกิน ๒๕๐,๐๐๐ บาท
 - (๓) บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง จ่ายได้ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท
 - (๔) กรณีการฝากครรภ์อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องและได้รับการดูแลตามมาตรฐานการฝากครรภ์จนอายุครรภ์ตั้งแต่ ๓๗ สัปดาห์ขึ้นไป และทารกเสียชีวิตในครรภ์ระหว่างการดูแลในหน่วยบริการ จ่ายได้ตั้งแต่ ๒๕๐,๐๐๐ บาท ไม่เกิน ๔๐๐,๐๐๐ บาท และหากมารดาได้รับความเสียหายอื่นด้วย ก็ให้ได้รับเงินช่วยเหลือได้อีกตามประเภทความเสียหายนั้น
 - (๕) กรณีไม่อาจจัดอยู่ในประเภท (๑) - (๓) ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข โดยเทียบเคียงกับประเภทความเสียหายที่กำหนดไว้ตามความเหมาะสม

(๖) ต้องยื่นคำร้องภายใน ๑ ปี นับแต่วันทราบความเสียหาย โดยยื่นที่สำนักงานสาขาของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๕๐ (๕) หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

(๗) การจ่ายครั้งแรก คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นประจำจังหวัดเป็นผู้พิจารณาสั่งจ่ายเงิน หากผู้ยื่นคำร้องไม่เห็นด้วยสามารถอุทธรณ์คำสั่งภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับทราบผลการวินิจฉัยโดยอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

ในการดำเนินการขอรับเงินผู้ร้องต้องปฏิบัติตามข้อบังคับฯ ดังกล่าว ในส่วนของโรงพยาบาลหรือหน่วยบริการก็มีหน้าที่ต้องรวบรวมข้อมูลการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยรายนี้เพื่อส่งให้คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นประจำจังหวัดพิจารณาว่า เข้าหลักเกณฑ์ตามข้อบังคับฯ หรือไม่ ดังนั้นการรวบรวมข้อมูลจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะตัวผู้ป่วยเองเนื่องจากจะต้องเป็นกรณีที่อยู่ในเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการช่วยเหลือ

ปัญหาของเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายจะเห็นว่า เงินช่วยเหลือเบื้องต้นนี้มีประโยชน์ต่อผู้ป่วยอย่างมาก เพราะถือเป็นการช่วยเหลือเยียวยาของรัฐที่ให้แก่ประชาชนอันเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ป่วยและครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาลเช่น ผู้ป่วยที่เสียชีวิตอาจเป็นผู้นำครอบครัว การสูญเสียนี้ย่อมทำให้ครอบครัวที่ต้องพึ่งพาผู้ตายต้องได้รับความเดือดร้อน เป็นต้น แม้ว่าการเยียวยานี้จะไม่ได้ช่วยเหลือทุกอย่างแต่ก็เป็นการบรรเทาความเดือดร้อนได้ในระยะแรกก่อนที่จะหาวิธีแก้ไขปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตของครอบครัวที่ยั่งยืนต่อไป แต่เงินช่วยเหลือเบื้องต้นก็มีปัญหาหลายประการ คือ

๑. เป็นเงินที่จ่ายให้ได้เฉพาะผู้ที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพหรือผู้ใช้บัตรทองตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ เท่านั้น ไม่ครอบคลุมสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการตามพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๓ และสิทธิประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ทำให้ผู้ป่วยที่ใช้สิทธิทั้งสองดังกล่าวไม่ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาแม้ว่าจะเป็นผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาลเช่นเดียวกับผู้ป่วยบัตรทอง ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้ป่วยทั้งสามสิทธิ เป็นเหตุให้ผู้ป่วยดังกล่าวต้องนำเรื่องความเสียหายดังกล่าวมาฟ้องร้องทางแพ่งเรียกร้องค่าเสียหายเอาทั้งกับแพทย์และหน่วยงานต้นสังกัดในข้อหาละเมิด และอาจฟ้องคดีอาญาแพทย์ผู้ทำการรักษาและเกิดความเสียหาย ทำให้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต้องเดือดร้อนจากคดีดังกล่าว เสียขวัญและกำลังใจในการทำงานกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป หากเปรียบเทียบกันจะเห็นว่า สิทธิหลักประกันสุขภาพหรือบัตรทองได้รับเงินช่วยเหลือทำให้พึงพอใจไม่ฟ้องร้องเป็นคดี เจ้าหน้าที่ก็ไม่ต้องวิตกกังวล แต่อีกสองสิทธิผู้ป่วยไม่ได้รับเงินช่วยเหลือและมีแนวโน้มจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ที่ตกอยู่ในความเครียดว่าอาจถูกฟ้องทั้งทางแพ่งและอาญา ทำให้เกิดความท้อแท้ หดหู่กำลังใจในการ

ทำงาน เตื่อร้อนกันทุกฝ่าย ปัจจุบันปัญหาความเหลื่อมล้ำนี้ก็ยังไม่ได้รับการแก้ไข เจ้าหน้าที่โดยเฉพาะ แพทย์และพยาบาลตกอยู่ในความเสี่ยงตลอดเวลา

๒. เป็นเงินทุนในการเรียกร้องค่าเสียหายจากแพทย์หรือหน่วยงานต้นสังกัด เนื่องจากเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นเงินที่ถูกสั่งให้จ่ายโดยกฎหมายและไม่ได้มีข้อกำหนดให้เรียกร้องเพิ่มเติมกรณีที่เห็นว่าไม่เพียงพอแก่ความเสียหายที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ศาลเคยมีคำวินิจฉัยว่า เงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ เป็นสิทธิตามกฎหมายและไม่ลบล้างสิทธิของผู้ป่วยหรือทายาทที่จะเรียกร้องค่าเสียหายได้อีกตามความเป็นจริง ตามกฎหมายอื่น เช่น เรื่องการละเมิดตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นต้น ทำให้ผู้ป่วยที่ได้รับการช่วยเหลือสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายเอาทั้งแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานต้นสังกัดได้อีก กล่าวอีกนัยหนึ่ง แม้ว่าผู้ป่วยจะได้รับเงินช่วยเหลือไปแล้วเรื่องยังไม่จบ อาจมีคดีฟ้องร้องตามหลังมาอีกโดยใช้เงินที่ได้มาดังกล่าวเป็นต้นทุนในการดำเนินการ ทำให้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกิดความวิตก กังวล กระทบการให้บริการแก่ประชาชน

๓. ผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมายของผู้ป่วยไม่ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีดังกล่าวเกิดจากการจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิตามข้อบังคับฯ แต่มีทายาทอื่นที่มีสิทธิในเงินดังกล่าวไม่ได้รับเงินนี้ด้วย เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นประจำจังหวัดได้อนุมัติจ่ายเงินให้แก่ผู้อุปการะ(ผู้อุปการะ หมายถึง ผู้ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลหรือดูแลผู้รับบริการก่อนเข้ารับการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานพอสมควร) แต่ปรากฏว่า บุตรโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ป่วยทราบเรื่องก็มาขอให้โรงพยาบาลแบ่งเงินนี้ให้ด้วยในฐานะเป็นทายาทตามกฎหมาย เช่น ผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุมาตรวจรักษาที่ห้องฉุกเฉินของโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่ง แพทย์เวรตรวจทั่วไปแล้วพบว่า ร่างกายไม่มีบาดแผลภายนอกแต่อย่างใดมีแต่รอยถลอกเล็กน้อย แต่ญาติผู้ป่วยขอให้เอ็กซเรย์ แพทย์อนุญาตต่อมาญาติผู้ป่วยขอย้ายไปโรงพยาบาลประจำจังหวัดโดยแพทย์ไม่ทันดูฟิล์มเอ็กซเรย์ ก็อนุญาตให้ไปได้โดยให้ฟิล์มเอ็กซเรย์ไปด้วย พอถึงโรงพยาบาลประจำจังหวัด แพทย์ทำการผ่าตัดพบว่า ผู้ป่วยมีเลือดออกในช่องท้องจำนวนมาก เนื่องจากกระดูกซี่โครงหักหลายซี่และแทงเข้าไปที่ปอดทำให้มีเลือดออกในช่องท้อง และเสียชีวิตในเวลาต่อมา โรงพยาบาลชุมชนได้เชิญภรรยาผู้ตายมาพบและทำเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ และคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้อนุมัติจ่ายเงินจำนวน ๒๐๐,๐๐๐ บาท แล้วมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันด้วย ต่อมาปรากฏว่า มารดาผู้ตายไม่ได้รับเงินในส่วนนี้เนื่องจากภรรยาบอกว่าต้องนำเงินไปเลี้ยงดูบุตรผู้ตายจึงไม่ได้แบ่งให้ มารดาผู้ตายจึงนำเรื่องมาฟ้องคดีอาญา แพทย์เวรคนดังกล่าวข้อหากระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตายตามมาตรา ๒๕๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑๐ ปีและปรับไม่เกิน ๒ หมื่นบาท แพทย์เวรได้รับความทุกข์มากไม่สามารถทำงานได้ตามปกติเพราะมีความเครียด นอกจากนี้ครอบครัวก็มีความเครียดด้วย จะเห็นได้ว่าการจ่ายเงินตามมาตรา ๔๑ นี้ถูกต้องตามกฎหมายทุกประการ แต่มีผู้ที่เกี่ยวข้องหลายคนซึ่งบางคนถือเป็นผู้เสียหายในคดีอาญา จึงมีการฟ้องคดีเพื่อกดดันให้โรงพยาบาลยอมจ่ายเงินให้ผู้มีส่วนได้เสียคนนั้น ซึ่งคดีอาญามีอายุความ ๑๐ ปีและเป็นคดีที่ไม่สามารถยอมความได้เพราะเป็นความผิดอาญาแผ่นดิน กรณีนี้มี

การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายจากกระทรวงสาธารณสุขจึงสามารถตกลงกันได้โดยโรงพยาบาลยอมช่วยเหลือเยียวยาจำนวน ๑๑๐,๐๐๐ บาทเพื่อเป็นการช่วยเหลือแพทย์เวรคนดังกล่าว มารดาผู้ตายยอมถอนฟ้อง คดีจึงจบลงได้ หรืออีกคดีหนึ่งเหตุเกิดที่โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นประจำจังหวัดอนุมัติจ่ายเงินให้แก่ภรรยาที่ไม่ได้จดทะเบียนสมรสของผู้ตาย แต่อยู่ด้วยกันมาเป็นเวลานานแล้วเป็นจำนวน ๒๐๐,๐๐๐ บาท ในฐานะผู้อุปการะ ต่อมาปรากฏว่าบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ตายที่เกิดจากภรรยาคนแรกทราบเรื่องจึงมาขอให้โรงพยาบาลดำเนินการขอส่วนแบ่งจากเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ ดังกล่าวจำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท แต่เนื่องจากการจ่ายเงินถูกต้องตามข้อบังคับฯจึงไม่สามารถเรียกคืนมาเพื่อแบ่งให้บุตรผู้ตายได้ โรงพยาบาลจึงปฏิเสธ บุตรผู้ตายจึงยื่นฟ้องคดีต่อศาลกล่าวหาแพทย์และโรงพยาบาลว่าทละเมิด กระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้บิดาของโจทก์เสียชีวิต เรียกค่าเสียหาย ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นดังกล่าวหากไม่สามารถจัดการให้มีการตกลงกันในระหว่างผู้มีสิทธิคือ ทายาทและผู้อุปการะ ก็จะเกิดปัญหาผู้ไม่ได้รับเงินอาจฟ้องร้องแพทย์หรือโรงพยาบาลหรือหน่วยงานต้นสังกัด ทั้งคดีแพ่งและคดีอาญาได้ ก็นับว่าเป็นปัญหาที่ทำให้เกิดความเสียหายกับแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องที่อยู่ในภาวะวิตก กังวลว่าจะถูกฟ้องร้องดำเนินคดีได้เสมอ

๔.การถูกไล่เบียด ตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ บัญญัติว่า

" ในกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการโดยหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควรตามมาตรา ๔๑ เมื่อสำนักงานได้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการไปแล้ว สำนักงานมีสิทธิไล่เบียดจากผู้กระทำผิดได้"

เมื่อพิจารณาข้อบังคับฯดังกล่าวแล้วจะเห็นว่า หากสามารถตรวจสอบหรือพิสูจน์ได้ว่าในการเกิดความเสียหายทางการแพทย์นั้น มีผู้กระทำโดยประมาทเลินเล่อเมื่อจ่ายเงินตามมาตร ๔๑ ไปแล้ว สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติก็มีสิทธิไล่เบียดเอาจากผู้กระทำผิดได้ แต่ขณะนี้ยังไม่เคยมีการไล่เบียดเลย แม้แต่กรณีเดียวเพราะตามความในข้อบังคับฯสามารถจ่ายได้ตามหลักเกณฑ์โดยไม่ต้องพิสูจน์ผิดถูก และเมื่อจ่ายแล้วเป็นอันจบเรื่องกันไป และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความเห็นว่าตามกฎหมายกำหนดให้มีสิทธิไล่เบียดได้ หากไม่มีเหตุผลชัดเจนก็ไม่ต้องดำเนินการก็ได้ ต่อมาสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้มีการติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นและเสนอแนะให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกำหนดกระบวนการแนวทางการดำเนินการแก่ผู้กระทำผิดตามมาตรา ๔๒ จึงมีการหารือไปยังสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและได้รับความเห็นดังนี้

๑.ผู้กระทำผิดในที่นี้หมายถึงผู้ซึ่งกระทำผิด รวมทั้งผู้ต้องรับผิดแทนหรือผู้ต้องรับผิดร่วมกับผู้กระทำผิดตามที่กฎหมายกำหนด

๒. การไล่เบี้ย ถ้าเป็นหน่วยบริการของรัฐต้องใช้สิทธิไล่เบี้ยเอกกับหน่วยงานต้นสังกัดตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยหากเป็นความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหน่วยงานต้นสังกัดก็สามารถไล่เบี้ยกับเจ้าหน้าที่ได้อีก แต่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจะไล่เบี้ยโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ไม่ได้ ในกรณีเป็นหน่วยบริการของเอกชนก็ดำเนินการเรียกเงินคืนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์โดยฟ้องหน่วยงานต้นสังกัดกับเจ้าหน้าที่ได้

๓. การไล่เบี้ยจะทำได้เมื่อหาผู้กระทำผิดได้ เช่น จากคำพิพากษา ผลการวินิจฉัยของสภาวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุขหรือผลการสอบข้อเท็จจริงอื่นใดที่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำผิด

๔. กรณีมีคำพิพากษาถึงที่สุดว่ามีผู้กระทำความผิด สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติต้องทำการไล่เบี้ย

(คำวินิจฉัยคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องเสรีจที่ ๕๐/๒๕๕๙ เรื่องการไล่เบี้ยตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕) จะเห็นได้ว่า การไล่เบี้ยจำเป็นต้องกระทำเพราะการใช้จ่ายเงินของราชการต้องโปร่งใสและเป็นไปตามระเบียบราชการ

แนวทางการแก้ไขปัญหา

จะเห็นว่า การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ มีกระบวนการตามกฎหมายและมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยบริการ เจ้าหน้าที่และหน่วยงานต้นสังกัดของหน่วยบริการ ซึ่งปัจจุบันได้ช่วยลดปัญหาการร้องเรียนและไม่เพิ่มจำนวนคดีทางการแพทย์ โดยสามารถใช้เงินดังกล่าวในการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีมีเหตุไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นและมีความเสียหาย แต่หากการจ่ายเงินไม่รอบคอบก็จะมีปัญหาการฟ้องร้องคดีตามมา ดังนั้นจึงมีแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าว คือ

๑. กำหนดให้มีการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้ครอบคลุมทั้งสามสิทธิคือ สิทธิหลักประกันสุขภาพ สิทธิสวัสดิการข้าราชการ และสิทธิประกันสังคม

๒. ควรประสานหาผู้ที่มีส่วนได้เสียกรณีผู้ป่วยเสียชีวิต มาให้ครบถ้วนก่อนทำการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

๓. กรณีมีการเจรจาไกล่เกลี่ยหากมีการรวมเอาเงินนี้อยู่ในเงื่อนไขการช่วยเหลือเยียวยาให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลงไม่เอาผิดทั้งทางแพ่งและอาญากับผู้เกี่ยวข้องไว้ด้วย

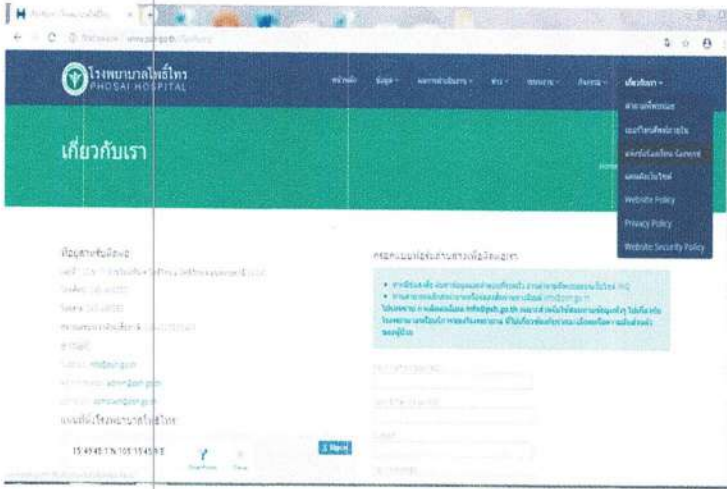
๔. เมื่อมีเหตุไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น ควรมีการเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ เพื่อส่งให้คณะอนุกรรมการฯ และควรมีการสรุปผลเบื้องต้นว่ามีผู้กระทำผิดหรือไม่ไว้ด้วย โดยอาจมีคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันว่ามีผู้กระทำผิดหรือไม่ไว้สำหรับการพิจารณาถอนถูกไล่เบี้ย

เงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ นี้มีประโยชน์อย่างมากทั้งต่อผู้ป่วยและทายาทรวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ เพราะหากผู้ป่วยพอใจในเงินดังกล่าวก็就不用การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อย่างไรก็ตามการป้องกันไม่ให้มีเหตุไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาลจึงเป็นสิ่งที่ควรจะต้องเกิดขึ้น ซึ่งก็อยู่ที่การรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐาน การดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยและการสื่อสารที่ดี ครบถ้วน จะช่วยไม่ให้มีเหตุร้ายใดๆมากล้ากรายผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์

.....

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

1. เว็บไซต์โรงพยาบาลโพธิ์ไทร



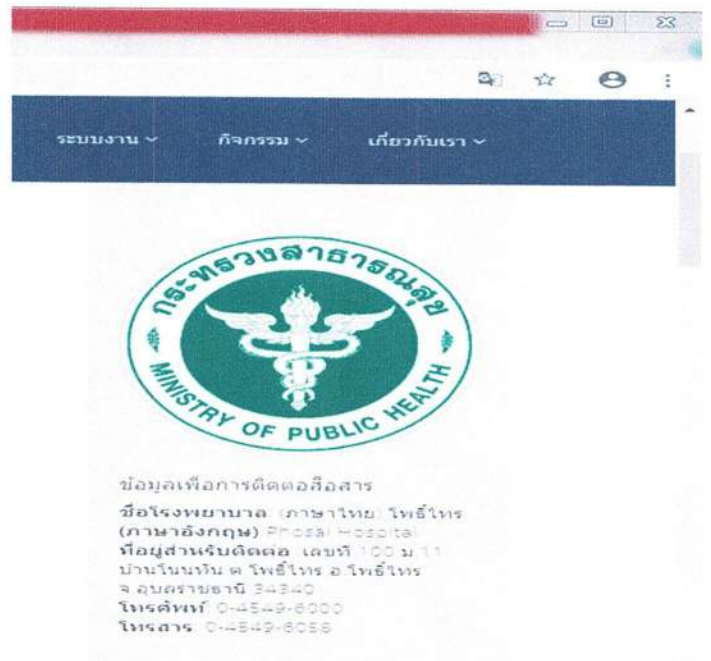
2. facebook โรงพยาบาลโพธิ์ไทร



3. ตู้รับความคิดเห็น



4. ช่องทางอื่นๆ (เบอร์โทร, ที่อยู่ รพ.)



สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)		
		ปีงบ 2560	ปีงบ 2561	ปีงบ 2562
1	เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41	0	0	1
2	ผู้ร้องเรียน จังหวัด กระทรวง	0	0	1
	รวม	0	0	2

เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ลำดับ	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)		
		ปีงบ 2560	ปีงบ 2561	ปีงบ 2562
1	มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	0	0	0
2	วิธีการใช้บริการตามสิทธิ	0	0	0
3	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	0	0	1
4	ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ	4	8	4
5	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	0	0	0
	รวม	4	8	5

เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป

ลำดับ	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)		
		ปีงบ 2560	ปีงบ 2561	ปีงบ 2562
1	สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	3	5	4
2	วิธีการใช้บริการตามสิทธิ	15	14	23
3	อื่นๆ(ขอความช่วยเหลือ,ขอเสนอแนะฯลฯ).	4	7	8
	รวม	22	26	35

เรื่องอื่นๆ

ลำดับ	ประเด็น	จำนวน (เรื่อง)		
		ปีงบ 2560	ปีงบ 2561	ปีงบ 2562
1	ทรัพย์สินสูญหายในรพ.	1	0	1
2	เจ้าหน้าที่ขาดราชการ	1	0	0

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์
และสารสนเทศทางการแพทย์