


MOIT. ๒๒

หน่วยงานมีนโยบายและแนวปฏิบัติที่เคารพสิทธิมนุษยชน
และศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงาน และมาตรการป้องกันการล่วง
ละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

๑. ไตรมาสที่ ๒

(ต.ค.๖๔ – มี.ค. ๖๕)

๑.๒. คู่มือแนวทางการป้องกันและแก้ไขการล่วงละเมิดหรือ
คุกคามทางเพศในการทำงาน และแบบฟอร์มเผยแพร่บน
เว็บไซต์ของหน่วยงาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 2/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล้วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล


๑. หลักการและเหตุผล

การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศเป็นที่มาของการล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ซึ่งเป็นความรุนแรงทางเพศที่แสดงออกในรูปการแบ่งแยก กีดกัน โดยมีเรื่องเพศเป็นประเด็นหลัก และเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้ถูกรกระทำทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดขึ้นได้ในทุกสถานที่ทั้งในครอบครัว สถาบันการศึกษา สถานที่ท่องเที่ยว หรือแม้แต่สถานที่ทำงาน หนึ่งในปัญหาเหล่านี้ คือ การล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในที่ทำงานหรือเกี่ยวเนื่องจากการทำงานที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทั้งชาย หญิง และบุคคลหลากหลายทางเพศ จากการกระทำของนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเพื่อนร่วมงาน การล้วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศในการทำงานถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวในเรื่องชีวิตทางเพศ และสิทธิในการทำงานที่บุคคลควรได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม รวมทั้งยังขัดขวางโอกาสต่างๆ ในการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ และเป็น การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศ

ปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายที่กล่าวถึงการล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ได้แก่

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชนชาวไทย ไม่ว่าเหล่ากำเนิด เพศ หรือศาสนาใดย่อมได้รับความคุ้มครองโดยเสมอภาค นอกจากนี้การที่ประเทศไทยได้เข้าเป็นภาคีสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ ส่งผลให้ประเทศไทยมีข้อผูกพันในการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของสตรี คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิสตรี เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและความเป็นธรรมทางสังคมบนพื้นฐานในเรื่องเพศ โดยมุ่งให้เกิดความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันของหญิงและชาย ห้ามมิให้กระทำการเลือกปฏิบัติโดยเงื่อนไขต่างๆ รวมถึงเงื่อนไขในเรื่องเพศ และยังให้มีการส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชาย ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องนำไปกำหนดเป็นนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน

๒. พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ ๒๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๔๗ กำหนดให้การรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท และหากกระทำในสาธารณสถาน ต่อหน้าธารกำนัล หรือส่อไปในทางล่วงเกินทางเพศ รวมทั้งหากกระทำโดยผู้บังคับบัญชา นายจ้าง หรือผู้มีอำนาจเหนือ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ เดือน ปรับไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนการล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ในส่วนของภาคเอกชน ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ คุ้มครองแรงงานในระบบที่ห้ามมิให้นายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงาน กระทำการล่วงเกิน คุกคาม หรือก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศต่อลูกจ้าง สำหรับรัฐวิสาหกิจ มีประกาศคณะกรรมการ ๒ รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๔๙ ที่ออกตามความในพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๓ คุ้มครองพนักงานรัฐวิสาหกิจ และในส่วนของข้าราชการพลเรือน มีพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และกฎ ก.พ. ว่าด้วยการกระทำการอันเป็นการ ล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดการกระทำการอันเป็นการ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 3/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศไว้ ซึ่งเป็นการคุ้มครองข้าราชการพลเรือน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๓. เมื่อวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๓ คณะรัฐมนตรีมีมติที่ประชุมเห็นชอบมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ตามที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เสนอโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนไม่ว่าอยู่ในสถานะใดได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และปราศจากการถูกล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน บุคลากรของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ต้องรับผิดชอบในการกระทำและปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้ปราศจากการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ด้วยการสร้างความตระหนัก การสร้างความรู้ความเข้าใจการกำหนดมาตรการป้องกันและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และจะดำเนินการต่อกรณีการร้องเรียนเรื่องการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างทันทีทันใด รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมและมาตรการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศขึ้น

๔. พระราชบัญญัติส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นกฎหมายที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของประเทศไทยในการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ โดยกำหนดการห้ามการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ อันหมายถึงการกระทำหรือไม่กระทำการใด อันเป็นการแบ่งแยก กีดกัน หรือจำกัดสิทธิประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยปราศจากความชอบธรรม เพราะเหตุที่บุคคลนั้นเป็นเพศชายหรือเพศหญิง หรือมีการแสดงออกที่แตกต่างจากเพศโดยกำเนิด

๒. วัตถุประสงค์


๑. เพื่อให้เกิดการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้ปราศจากการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศอันส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำทั้งทางร่างกายและจิตใจ

๒. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานไม่มีพฤติกรรมเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก กีดกัน ด้วยเหตุแห่งเหล่ากำเนิด เพศ หรือศาสนา

๓. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงการป้องกันและจัดการกับปัญหาการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างทันทีทันใด

๓. คำจำกัดความ

“การล่งละเมิดหรือการคุกคามทางเพศ” หมายถึง การกระทำใดๆ หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางเพศที่เป็นการบังคับ ใช้อำนาจที่ไม่พึงปรารถนา ด้วยวาจา ข้อความ ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามกอนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือกระทำอย่างอื่นในทำนองเดียวกันโดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนรำคาญ ได้รับความอับอาย หรือรู้สึกถูกเหยียดหยาม และให้หมายรวมถึงการติดตาม รั้งควาญหรือการกระทำการใดที่ก่อให้เกิดบรรยากาศไม่ปลอดภัยทางเพศ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

โดยเฉพาะจากการสร้างเงื่อนไขซึ่งมีผลต่อการจ้างงาน การสรรหา หรือการแต่งตั้ง หรือผลกระทบอื่นใดต่อผู้เสียหายทั้งในหน่วยงานของรัฐและเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษา

“เรื่องร้องเรียนการล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศภายในหน่วยงาน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศ ปฏิบัติงานไม่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติ แบ่งแยก กีดกัน ด้วยเหตุแห่งเหล่ากำเนิด เพศ หรือศาสนา ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล


“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/เจ้าหน้าที่/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล โดยผู้ร้องเรียนที่จะได้รับแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จจะต้องเป็นผู้ร้องเรียนที่ระบุชื่อ ที่อยู่ให้ชัดเจนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

“หนังสือ” หมายถึง เอกสารลักษณะอักษร รวมถึงหนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมต่างๆ เช่น SCPH Smart RM

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 5/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๖. การล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน และหลักการป้องกันการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน


จากรายงานการประเมินสถานการณ์ปัญหาการคุกคามหรือก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศในที่ทำงาน หรือเนื่องจากงานในองค์กรภาครัฐ ซึ่งสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดลจัดทำขึ้น พบว่า การล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศมี ๒ แบบ คือ

๑. การก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศในที่ทำงาน หรือการสร้างบรรยากาศอันเป็นปฏิปักษ์หรือไม่พึงปรารถนา การทำให้เดือดร้อน รำคาญ ทางเพศในที่ทำงานหรือการสร้างบรรยากาศอันเป็นปฏิปักษ์ไม่พึงปรารถนา ได้แก่ การใช้วาจา เช่น การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตา พูดตลกกลามก ล้อเลียน ดูหมิ่นเหยียดหยามในความเป็นหญิง ความเป็นชาย หรือเพศสภาพอื่น รวมถึงรสนิยมทางเพศ หรือแสดงลักษณะทางกิริยา เช่น มองด้วยสายตา โลมเลียย ส่งจูบ ผิวปาก จับมือถือแขน ถูกเนื้อต้องตัว หรือการแสดงสิ่งของ ภาพ จดหมาย เช่น ภาพ ลามก ปฏิทินโป๊เปลือย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพหน้าจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

๒. การใช้ประโยชน์หรือโทษจากงาน เพื่อแลกเปลี่ยนให้ได้มาซึ่งความพอใจทางเพศสัมพันธ์ การล่งละเมิดคุกคามทางเพศชนิดนี้เป็นการล่งละเมิดทางเพศโดยตรงเห็นได้ชัดเจนที่สุดรูปแบบหนึ่ง ใช้การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือการใช้อำนาจให้คุณให้โทษ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจทางเพศสัมพันธ์ อาทิ การร่วมประเวณี การสัมผัสเนื้อตัว ร่างกาย หรือการกระทำอื่นใดทางเพศ การล่งละเมิดทางเพศนี้ มักเป็นการกระทำของผู้มีอำนาจกระทำกับผู้ที่อยู่อำนาจ ซึ่งการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในรูปแบบที่สองนี้ แม้อีกฝ่ายยินยอมหรือตกอยู่ในภาวะจำยอมหรือยอมจำนน ถือว่าเป็นการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศ เนื่องจากมีการนำผลประโยชน์ของหน่วยงานเป็น สิ่งแลกเปลี่ยน ซึ่งขัดหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร ส่งผลต่อทั้งบุคคลและหน่วยงาน รวมถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานตลอดจนภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

สำหรับผลกระทบของการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศจากการศึกษาขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศระบุว่า การถูกคุกคามทางเพศมีผลต่อสุขภาพและอารมณ์ ผู้ถูกกระทำจะมีความเครียด มีอาการปวดศีรษะ วิดกกังวล สูญเสียความภาคภูมิใจในตนเอง ผลกระทบจากการถูกคุกคามทางเพศไม่เพียงแต่ส่งผลต่อตัวตนของผู้ถูกกระทำแต่ยังมีผลกระทบต่อการทำงานเกิดความตึงเครียดในที่ทำงาน ผลผลิตตกต่ำ เนื่องจากต้องขาดงานบ่อย เพราะผู้ถูกกระทำจะหลีกเลี่ยงการประชุมที่มีผู้บริหาร หรือหัวหน้างานที่กระทำการคุกคามทางเพศอยู่ด้วย และหลีกเลี่ยงการพบปะลูกค้าที่กระทำการคุกคามทางเพศ ซึ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานในองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของงาน อย่างมาก และหากมีการคุกคามทางเพศเกิดขึ้นในที่ทำงานบ่อยๆ ย่อมเป็นตัวชี้วัดว่าสังคมไม่มีความเสมอภาค

การล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานเป็นเรื่องที่มีเจตคติทางเพศเข้ามาเกี่ยวข้องมักมีประเด็นเกี่ยวโยงกับความสัมพันธ์เชิงอำนาจในการให้คุณให้โทษในหน้าที่การงานระหว่างผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ จึงทำให้ผู้ถูกกระทำไม่กล้าพูดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเอาผิดผู้กระทำส่งผลให้ปัญหาการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานยังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและการแก้ปัญหาไม่มีความยากลำบากมากขึ้น

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 6/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

จากงานวิจัยเกี่ยวกับการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศหลายชิ้น ได้แก่ รายงานการประเมินสถานการณ์ปัญหาการล่องละเมิด คุกคาม หรือก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศในที่ทำงาน หรือเนื่องจากงานในองค์กรภาครัฐ โดยกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวและมหาวิทยาลัยมหิดล การคุกคามทางเพศในที่ทำงานโดยมูลนิธิธีรนาถ กาญจนอักษร รายงานการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องของการตีตรากับความรุนแรงในการทำงาน โดยรองศาสตราจารย์บุญเสริม หุตะแพทย์ จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การล่องละเมิดทางเพศในหน่วยงานราชการไทย : ปัญหาและนโยบายในการป้องกันและแก้ไขโดยนางสาวสุวรรณพุลเพชร ได้ให้ข้อเสนอแนะที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้

๑. การทำความสะอาดองค์กร และสร้างค่านิยมใหม่ที่ไม่ยอมรับเรื่องการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

๒. การกำหนดให้เป็นข้อห้ามหนึ่งในประมวลคุณธรรม และจริยธรรมของหน่วยงาน

๓. การสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เข้าข่ายการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

๔. มีกฎหมายเพื่อปราบปรามโดยเฉพาะ

๕. มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสร้างกลไกในการรองรับปัญหา


๖. มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

๗. มีช่องทางและขั้นตอนการร้องเรียนที่ชัดเจน โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเป็นความลับ และมีการบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหา

๘. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องรับผิดชอบในการป้องกันและแก้ไขการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

จากการศึกษาแนวทางปฏิบัติในต่างประเทศ นอกจากการสอดแทรกประเด็นการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศไว้ในกฎหมายต่างๆ เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายอาญา หรือกฎหมายเกี่ยวกับความเท่าเทียมทางเพศแล้ว มีหลายประเทศได้จัดทำมาตรการ/แนวปฏิบัติเพื่อจัดการกับปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน เช่น องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ, องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น, มหาวิทยาลัยยอร์ก, ประเทศอังกฤษ, มหาวิทยาลัยบอสตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

ทั้งนี้ การกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ก่อนการเข้าสู่กระบวนการทางวินัย ต้องให้ผู้ถูกรกระทำเป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ถูกรกระทำ มีกระบวนการจัดการปัญหาที่เป็นมิตร ไม่สร้างความอับอายแก่ทั้งผู้กระทำและผู้ถูกรกระทำ มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ พยาน และผู้กระทำ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียต่อความสัมพันธ์ในการทำงานของทั้งสองฝ่าย หน่วยงาน/องค์กรควรเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างความตระหนักรู้ สร้างวัฒนธรรมการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน และไม่ยอมรับการกระทำที่เป็นการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ซึ่งจะเป็นการป้องกันปัญหาการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศอีกทางหนึ่ง

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 7/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล


พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

๑. บุคลากรของโรงพยาบาลฯ ควรให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
๒. บุคลากรของโรงพยาบาลฯ ควรลดความเสี่ยงจากปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ เช่น แต่งกายให้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่ลับตาหรือทำงานสองต่อสองกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ไม่สนิทสนมหรือเพศตรงข้าม หรือมีผู้ที่ไว้วางใจอยู่ด้วยในกรณีถูกเรียกเข้าพบหรือได้รับมอบหมายงานนอกเวลาทำงาน เป็นต้น
๓. บุคลากรของโรงพยาบาลฯ ควรช่วยสอดส่องและรายงานพฤติกรรมการณ์การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศเกิดขึ้นในโรงพยาบาลฯ ต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไม่ควรเพิกเฉยหากมีปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน และควรให้คำปรึกษา รวมทั้งความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานด้วย
๔. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และมีหน้าที่โดยตรงในการป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน
๕. ในกรณีของผู้บังคับบัญชาเรียกผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานในห้อง โดยเฉพาะนอกเวลาทำงาน หรือไปปฏิบัติงานต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ สองต่อสอง ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาระดับต้นรับทราบก่อนทุกครั้ง
๖. บุคลากรควรมีจิตสำนึกรักศักดิ์ศรี ภาควุมิใจในผลการทำงานของตนเอง เห็นคุณค่าการทำงานของตนเองมากกว่าที่จะก้าวหน้าโดยวิธีอื่น

พฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติเนื่องจากเข้าข่ายเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวาง ซึ่งไม่สามารถระบุพฤติกรรมได้อย่างครอบคลุมทั้งหมด อย่างไรก็ตามให้ตระหนักว่า การกระทำเกี่ยวกับเรื่องเพศซึ่งผู้ถูกกระทำไม่ต้องการ และมีความรู้สึกเดือดร้อนรำคาญ อึดอัด อับอาย ถูกดูถูกเหยียดหยาม ถือว่าเข้าข่ายการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ยกตัวอย่างดังนี้

๑. การกระทำทางสายตา เช่น การจ้องมองร่างกายที่สื่อไปในทางเพศ มองซ่อนใต้กระโปรง มองหน้าอกหรือจ้องลงไปคอเสื้อ จนทำให้ผู้ถูกมองรู้สึกอึดอัด อับอาย หรือไม่สบายใจ หรือผู้อื่นที่อยู่ในบริเวณดังกล่าว มีความรู้สึกเช่นเดียวกัน เป็นต้น
๒. การกระทำด้วยวาจา เช่น
 - ๒.๑ การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่าง ทรวดทรง และการแต่งกายที่สื่อไปทางเพศ
 - ๒.๒ การชักชวนให้กระทำการใดๆ ในที่ลับตา ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่พึงประสงค์และไม่ต้องการ การพูดเรื่องตลกเกี่ยวกับเพศ
 - ๒.๓ การก่ียวพาราสิ พุดจาแทะโลม วิจารณ์ทรวดทรง การพูดลามก การโทรศัพท์ลามก การเรียกผู้หญิงด้วยคำที่สื่อไปทางเพศ จับกลุ่มวิจารณ์พฤติกรรมทางเพศของบุคคลในที่ทำงาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 8/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๒.๔ การสนทนาเรื่องเพศหรือเพศสัมพันธ์ การแสดงความเห็นต่อรสนิยมทางเพศ และการพูดที่สื่อไปในทางเพศ การเล่าเรื่องตลกกลามกเรื่องสองแง่สองง่ามในเรื่องเพศ การถามเกี่ยวกับประสบการณ์ ความชื่นชอบในเรื่องเพศ การสร้างเรื่องโกหกหรือการแพร่ข่าวลือเกี่ยวกับชีวิตทางเพศของผู้อื่น

๓. การกระทำทางกาย เช่น

๓.๑ การสัมผัสร่างกายของผู้อื่น การลูบคลำ การถูไถร่างกายผู้อื่นอย่างมีนัยทางเพศ การฉวยโอกาสกอดรัด จูบ การหยอกล้อโดยการแตะเนื้อต้องตัว การฉวยโอกาสกอดรัด และการสัมผัสทางกายอื่นใดที่ไม่น่าพึงประสงค์ การดึงคนมานั่งตัก

๓.๒ การตามตื้อโดยที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่เล่นด้วย การตั้งใจยื่นใกล้ชิดเกินไป การต้อนเข้ามุม หรือขวางทางเดิน การยกคิ้วหลีวตา การผิวปากแบบเชิงุชวน การส่งจูบ การเลียริมฝีปาก การทำท่าหน้าน้ำลายหก การแสดงพฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศโดยใช้มือหรือการเคลื่อนไหวร่างกาย เป็นต้น

๔. การกระทำอื่นๆ เช่น


๔.๑ การแสดงรูปภาพ วัตถุ และข้อความที่เกี่ยวข้องกับเพศ รวมทั้งการเปิดภาพโป๊ อนาจารในที่ทำงานและในคอมพิวเตอร์ของตน

๔.๒ การแสดงออกที่เกี่ยวกับเพศ เช่น การโชว์ปฏิทินโป๊ การเขียนหรือวาดภาพทางเพศในที่สาธารณะ การใช้สัญลักษณ์ ที่แสดงถึงอวัยวะเพศ หรือการร่วมเพศ การสื่อข้อความ รูปภาพ สัญลักษณ์ ที่แสดงถึงเรื่องเพศทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook, Line หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ เป็นต้น

๕. การกระทำทางเพศที่มีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์

๕.๑ การให้สัญญาที่จะให้ผลประโยชน์ เช่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการเรียนทุนการศึกษาดูงาน การเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่ง การต่อสัญญาการทำงาน หากผู้ถูกล่วงละเมิดหรือถูกคุกคามยอมมีเพศสัมพันธ์ เช่น ขอให้ไปค้างคืนด้วย ขอให้มีเพศสัมพันธ์ด้วย หรือขอให้ทำอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ เป็นต้น

๕.๒ การข่มขู่ให้เกิดผลในทางลบต่อการจ้างงาน การศึกษา การข่มขู่ว่าจะทำร้าย การบังคับให้มีการสัมผัสทางเพศ หรือการพยายามกระทำชำเรา หรือกระทำชำเรา

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 9/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

๑. หน่วยงานต้องมีการประกาศเจตนารมณ์เป็นลายลักษณ์อักษร (เช่น ประกาศ คำสั่ง) โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบอย่างทั่วถึง ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

๒. หน่วยงานต้องมีการจัดทำแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ที่ครอบคลุมบุคลากรทุกคนที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งผู้ที่ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น นักศึกษา นักศึกษาฝึกงาน ผู้รับจ้าง ฯลฯ โดยให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และยอมรับ รวมทั้งต้องประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักแก่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ

๓. หน่วยงานต้องแสดงเจตนารมณ์อย่างจริงจังในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน โดยเน้นการป้องกันปัญหาเป็นพื้นฐาน ควบคู่กับการปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเพศ รวมทั้งกำหนดให้เป็นประเด็นหนึ่งในหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ

๔. หน่วยงานต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ และแนวทางในการแก้ไขในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น และสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี โดยคำนึงถึงเรื่องพื้นที่ปลอดภัยในองค์กร เช่น จัดห้องทำงานที่เปิดเผย โถง มองเห็นได้ชัดเจน เป็นต้น

๕. หน่วยงานต้องกำหนดกลไกการร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน (เช่น ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายกฎหมาย หรือกลุ่มคุ้มครองจริยธรรม)


๖. การแก้ไขและจัดการปัญหาอาจใช้กระบวนการอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร การประณอมข้อพิพาท ฯลฯ เพื่อยุติปัญหา หากกระบวนการไม่เป็นทางการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงเข้าสู่กระบวนการทางวินัยตามกฎหมายที่หน่วยงานนั้นถือปฏิบัติอยู่

๗. การแก้ไขและจัดการปัญหาต้องดำเนินการอย่างจริงจังโดยทันที และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ในแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงานและต้องเป็นความลับ เว้นแต่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยินดีให้เปิดเผย รวมทั้งให้ความเป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายเท่าเทียมกัน กรณีที่ขยายเวลาออกไปต้องมีเหตุผลที่ดีพอ

๘. กรณีที่มีการร้องเรียนหรือการรายงานเรื่องนี้ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๘.๑ ให้หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง จำนวนไม่เกิน ๕ คน ประกอบด้วย ประธานคณะทำงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าคู่กรณี บุคคลจากหน่วยงานต้นสังกัดของคู่กรณี โดยมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าคู่กรณี โดยต้องมีบุคคลที่มีเพศเดียวกับผู้เสียหายไม่น้อยกว่าหนึ่งคน และให้มีบุคคลที่ผู้เสียหายไว้วางใจเข้าร่วมรับฟังในการสอบข้อเท็จจริงได้ เฉพาะกรณีมีการสอบปากคำผู้เสียหาย หรือ

๘.๒ ให้กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมดำเนินการสอบข้อเท็จจริง

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 10/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 8 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล


ทั้งนี้ให้รายงานผลต่อหัวหน้าหน่วยงานทราบ และหากต้องมีการดำเนินการทางวินัย ขอให้
คณะทำงานนำข้อมูลเสนอผู้บริหารประกอบการดำเนินงานทางวินัย

๙. หน่วยงานต้องมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน เมื่อมีการร้องเรียนแล้วผู้ร้องเรียน
และผู้เป็นพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการ
ดำเนินงานใดๆ ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน รวมถึงข้อร้องขอของผู้เสียหาย
ผู้ร้องเรียน หรือผู้เป็นพยาน ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม
และหน่วยงานต้องให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

๑๐. หน่วยงานต้องมีมาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา โดยในระหว่างการร้องเรียนยังไม่ถือว่า
ผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น และต้องมีการ
ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน
แก้ข้อกล่าวหา

๑๑. หน่วยงานต้องรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางปฏิบัติ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา
การล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ให้รายงานต่อผู้บริหาร
ด้านการเสริมสร้างบทบาทหญิงชาย และให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย
ติดตามการดำเนินงานตามมาตรการ สำหรับการรายงานผลการดำเนินงานให้รายงานไปยังศูนย์ประสานการ
ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน (ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบัน
ครอบครัว ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

๑๒. ศูนย์ประสานการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงาน
(ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานหน่วยงานทั้งภาครัฐ
และเอกชน ในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงาน
และติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ โดยรายงานต่อคณะกรรมการส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ
(คณะกรรมการ สทพ.) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 11/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๗.๑ สิ่งที่ควรกระทำเมื่อถูกล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

๑. ผู้ถูกล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศ แสดงออกทันทีว่าไม่พอใจในการกระทำของผู้กระทำ และถอยห่างจากการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศนั้น

๒. ผู้ถูกล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ทำการส่งเสียงร้องเพื่อให้ผู้กระทำหยุดการกระทำ และเรียกผู้อื่นช่วย

๓. บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการบันทึกเสียง บันทึกภาพหรือถ่ายภาพ หรือถ่าย video clip (หากสามารถกระทำได้)

๔. บันทึกเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องเป็นลายลักษณ์อักษรทันทีที่เหตุการณ์เกิดขึ้น โดยจดบันทึก วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ คำบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสั้นๆ ชื่อของพยานและ/หรือบุคคลที่สาม ซึ่งถูกกล่าวถึงหรืออยู่ในเหตุการณ์

๕. แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้บุคคลที่ไว้ใจทราบทันทีเพื่อเป็นพยานยืนยันเหตุการณ์

๖. หากหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อน และแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชา บุคคลหรือหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง โดยอาจให้เพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาหรือร่วมไปเป็นเพื่อนก็ได้

๗. กรณีผู้ถูกกระทำอายหรือกลัวอาจให้ผู้อื่นมาแจ้งแทน แต่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ถูกกระทำด้วย


๘. ถ้าปฏิเสธอย่างชัดเจนไปแล้วถูกกระทำซ้ำๆ อีก ถือว่าเป็นปัญหา ควรปรึกษาผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ก่อนที่ปัญหาจะลุกลามไปกว่านี้ จากนั้นควรดำเนินการขั้นเด็ดขาด โดยร้องเรียนไปยังผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับสูงเพื่อลงโทษทางวินัยต่อไป

๗.๒ สิ่งที่ถูกถูกล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศต้องดำเนินการ

๑. ในกรณีที่สามารรถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ให้พูด/เขียนถึงผู้กระทำเพื่อแจ้งให้ผู้กระทำทราบ พฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับและร้องขอให้หยุดการกระทำ ผู้ถูกกระทำอาจขอให้มีคนอยู่เป็นเพื่อนหรือพูดในนามตนเองได้

๒. ในกรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาดได้ด้วยตนเอง ให้ดำเนินการดังนี้

๒.๑ ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้บังคับบัญชาของผู้กระทำ หรือหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ หลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้น และให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน หากไม่ดำเนินการใดๆ ถือว่าเป็นการละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 12/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๒.๒ ร้องขอให้หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์เป็นผู้ประสานงาน เพื่อช่วยเหลือจัดให้มีการประชุมหารือระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางยุติอย่างไม่เป็นทางการ หรือผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลือในการยุติเรื่องดังกล่าว ซึ่งมีกำหนดเวลา ๑๕ วัน

๗.๓ สิ่งที่อยู่บังคับบัญชาหรือหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ต้องดำเนินการ

๑. ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. ให้คำแนะนำหรือการสนับสนุนผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกกล่าวหาอย่างเท่าเทียมกัน และจะไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิดจนกว่าข้อกล่าวหาจะได้รับการพิสูจน์ว่ากระทำผิดจริง

๓. เป็นตัวกลางในการเจรจาแก้ไขปัญหาอย่างไม่เป็นทางการและเป็นการลับ โดยจัดการแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม เช่น เจรจากับผู้กระทำเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีพฤติกรรมการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศเกิดขึ้นอีก จัดการเจรจาประนอมข้อพิพาทระหว่างคู่ความซึ่งได้รับความยินยอมจากทั้งสองฝ่าย การนำเสนอเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป การแยกคู่ความไม่ให้พบปะกันโดยความยินยอมของผู้ถูกระทำ เป็นต้น

๔. เมื่อสามารถตกลงกันได้แล้ว ขอให้ทั้งสองฝ่ายลงนามในบันทึกข้อตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร และให้เก็บไว้ในแฟ้มประวัติของทั้งสองฝ่าย

๗.๔ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และผู้เป็นพยาน

๑. เมื่อมีการร้องทุกข์แล้ว ผู้ร้องทุกข์และผู้เป็นพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องทุกข์และผู้เป็นพยานและผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องทุกข์และผู้เป็นพยาน


๒. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้องทุกข์ หรือผู้เป็นพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๓. ให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

๗.๕ มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

๑. ในระหว่างการร้องทุกข์ ยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ให้ความเป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐานแก้ข้อกล่าวหา


	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 13/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 10 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ช่องทาง/วิธีการร้องทุกข์ในหน่วยงาน

๑. ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ <http://www.skh.moph.go.th/>
๒. ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๔-๓๐๑๘-๒๐
๓. ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษร

ต่อผู้บังคับบัญชาทุกระดับของผู้กระทำ

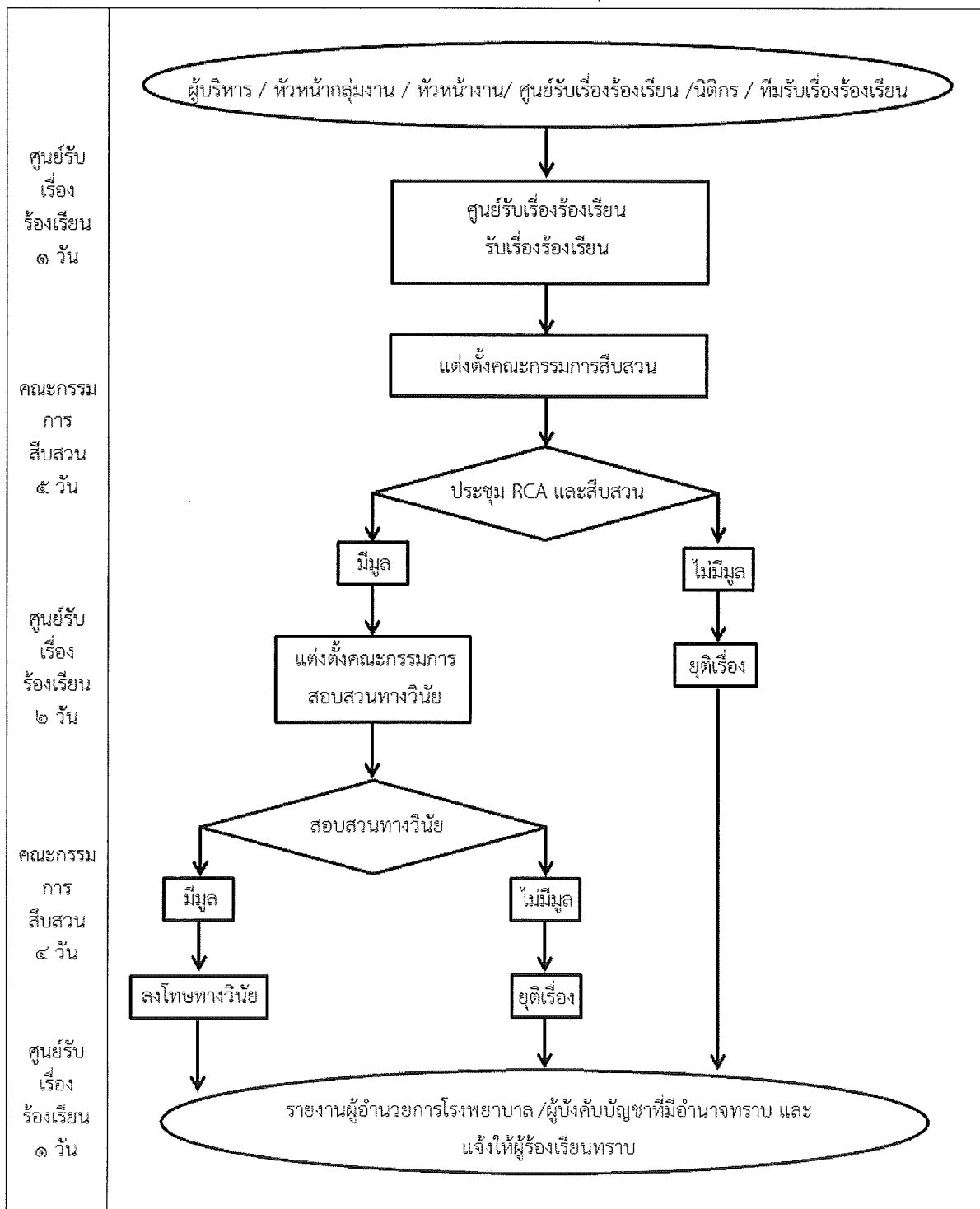
๔. ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น


	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 14/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 1.8 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติกร		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

แผนผัง

งานป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงาน



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 15/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

คำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมีดังนี้

๑.๑ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถร้องเรียนได้ที่

(๑) ผู้บริหารของโรงพยาบาลฯ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก

(๒) หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน

(๓) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก

(๔) งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก

(๕) ทีมรับเรื่องร้องเรียน ทีมใกล้เคียงตอบสนองเร่งด่วนของคณะกรรมการการรับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์และใกล้เคียงข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยสันติ โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชสระแก้ว

๑.๒ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถร้องเรียนได้ที่

(๑) เว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว <https://skh.moph.go.th/>

(๒) Facebook โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว www.facebook.com/PR.SCPH

(๓) สื่อสังคมออนไลน์ E-mail : Lawscph@gmail.com

๑.๓ โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑.๔ โทรศัพท์ สามารถร้องเรียนได้ที่ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐ หรือ ๐๘๑ ๕๘๒ ๔๒๑๒


(งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป)

๑.๕ ระบบไปรษณีย์ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช

สระแก้ว ๒๘๓ ถนนสุวรรณศร ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ ๒๗๐๐๐

๒. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องเรียนโดยให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑ ชักถาม
ผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลรายละเอียดในเบื้องต้น แล้วให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนเขียนแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนไว้เป็น
ผลงานการรับเรื่องแล้ว ส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พร้อมลงข้อมูลในโปรแกรม RM SCPH ส่งเรื่องให้ศูนย์รับ
เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ภายใน ๑ วันนับตั้งแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน

๓. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนและสรุปประเด็น ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา
แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนโดยมีผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ หรือรองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย
เป็นประธานคณะกรรมการ และมีหัวหน้ากลุ่มภารกิจ และ/หรือหัวหน้ากลุ่มงาน และ/หรือหัวหน้างาน และ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เกิน ๕ คน พร้อมนัดหมายประชุมหารือทบทวนวิเคราะห์หาปัจจัยสาเหตุพื้นฐาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 16/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

เพื่อนำไปสู่การ ปรับปรุงระบบ/กระบวนการลดโอกาสของการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ (Root cause analysis) และ สืบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๕ วันนับตั้งแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน หากข้อร้องเรียนไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง แต่หาก ข้อร้องเรียนมีมูลให้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและดำเนินการทางวินัยต่อไป

๔. คณะกรรมการสืบสวนหรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานให้ผู้บัญชาการโรงพยาบาลฯ ทราบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานปัญหาและอุปสรรค พร้อมกำหนดวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตร สนเทห์

๕. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กำกับติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนหากได้ผลการ ดำเนินการแล้ว รายงานผลให้ผู้บัญชาการโรงพยาบาลฯ ทราบ พร้อมเก็บข้อมูลได้เป็นสถิติผลงานเพื่อรายงาน ผลการดำเนินการทุกๆ ๖ เดือน

๖. หากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่สามารถทำให้ยุติเรื่องได้ ให้รายงานเรื่องต่อ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบ โดยระบุ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๔ รอบ การประเมิน คือ

- รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม
- รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน


๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาล

๙.๑ จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน ตาม คำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ข้อ ๑

๙.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 17/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองตามช่องทางต่างๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ


๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๓ การแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฯ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนและจะมีการแจ้งผลการดำเนินการทุกๆ ๑๕ วัน เมื่อโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการจนจบกระบวนการแล้วจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ วันแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการฯ รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อโรงพยาบาลจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 18/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 10 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกๆ ๖ เดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับตั้งแต่ได้รับทราบข้อมูล

๑๖. กลไกการกำกับติดตาม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ

- รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ของทุกปี ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ของทุกปี
- รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ของทุกปี ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี


๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑๗. จัดทำโดย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ – ๒๐ หรือ ๐๘๑ ๕๘๒ ๔๒๑๒ (งานนิติการ)
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๑
- เว็บไซต์ <https://skh.moph.go.th/>
- สื่อสังคมออนไลน์ <https://www.facebook.com/PR.SCPH>
- สื่อสังคมออนไลน์ E-mail : Lawscph@gmail.com

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 19/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระสมเด็จยุพราชสระแก้ว

เลขที่ร้องเรียน.....

วันที่รับแจ้ง.....เวลา.....น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

๑.ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

๒.ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

๓.ช่องทางรับเรื่อง ด้วยตนเอง โทรศัพท์ หน่วยงานในรพ. หนังสือหน่วยงานภายนอก อื่น.....

๔.ผู้รับเรื่อง.....

ข้อมูลผู้รับบริการ

๑.ชื่อผู้รับบริการ.....

๒.เลขที่บัตรประชาชน.....อายุ.....ปี เพศ ชาย หญิง

๓.เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....

จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

๔.หน่วยบริการประจำผู้ถือบัตร ๑.....๒.....

๕.โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน/หอผู้ป่วย.....

HN..... ประเด็นเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไป

เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์

วิธีการใช้บริการตามสิทธิ หน่วยบริการสอบถาม

บัตรสนเท่ห์ ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ

หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การเรียกเก็บเงิน

การลงทะเบียนและออกบัตร ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ได้กำหนด

การขึ้นสิทธิพลการ ปลดสิทธิ

เรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๔๑ การบริการ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน


.....

.....

.....

.....

.....

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 20/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 18 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑บาท

ทำสัญญาประนีประนอม.....

เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล.....บาท

อื่นๆ.....

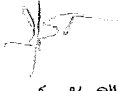



วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ

ผู้รายงาน/บันทึก.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ตามประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	
<p>ชื่อหน่วยงาน: คณะกรรมการ ITA วัน/เดือน/ปี: 17/0 พฤศจิกายน ๒๕๖๕ หัวข้อ: ประกาศมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล้วงละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ข้อ ๑ การล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน และหลักการป้องกันการล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน คืออะไร ข้อ ๒ ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดการล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ข้อ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการล้วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว Link ภายนอก: หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p> (นายบุรินทร์ จันวิไชย) ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ ITA วันที่ 17/11/2023 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p> (นายศักดิ์ชัย จำพิมาย) ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ ITA วันที่ 17/11/2023 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>
<p>ผู้อนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p> (นายสมคิด ยืนประโคน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว วันที่ 17/11/2023 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p> (นางสาวกฤติยา พุกเปี่ยม) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ 17/11/2023 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	