



ระเบียบคณะกรรมการสวัสดิการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่สมควรเป็นการปรับปรุงระเบียบคณะกรรมการสวัสดิการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้การจัดสวัสดิการภายในของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

อาศัยตามความในข้อ ๙(๒) แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ คณะกรรมการสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว จึงออกระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการสวัสดิการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว พ.ศ. ๒๕๖๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และให้ยกเลิกระเบียบคณะกรรมการสวัสดิการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

“คณะกรรมการสวัสดิการ” หมายความว่า คณะกรรมการสวัสดิการ สำนักงานคณะกรรมการสวัสดิการ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

“คณะกรรมการสวัสดิการ” หมายความว่า อนุกรรมการสวัสดิการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

“สมาชิกสวัสดิการ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

“ประธาน” หมายความว่า ประธานคณะกรรมการสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

“กองทุนสวัสดิการ” หมายความว่า กองทุนสวัสดิการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ซึ่งมีรายได้จากร้านค้าต่างๆ และเงินบริจาค

“เหรียญกฐิก” หมายความว่า เหรียญกฐิกคณะกรรมการสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

/“การจัดสวัสดิการ...”

“การจัดสวัสดิการภายใน” หมายความว่า กิจกรรมหรือกิจการใดๆ ที่คณะกรรมการสวัสดิการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว จัดให้มีขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรเพื่อประโยชน์ในการดำรงชีพ นอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้เป็นกรณีปกติหรือเพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนการปฏิบัติราชการ หรือที่คณะกรรมการสวัสดิการ เห็นสมควรให้จัดเพิ่มแก่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว โดยมีได้เป็นไปในเชิงธุรกิจ

“การจัดสวัสดิการในเชิงธุรกิจ” หมายความว่า การดำเนินกิจกรรม หรือกิจกรรมสวัสดิการใดๆ ที่คณะกรรมการสวัสดิการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว จัดให้มีขึ้นซึ่งเป็นไปในทางการค้า โดยมุ่งเน้นบุคลากรภายนอกทั่วไป

“เจ้าหน้าที่” ให้หมายความรวมถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสาขาสระแก้ว และเจ้าหน้าที่ในสังกัดสวัสดิการของโรงพยาบาลฯ ที่ปฏิบัติงานในภารกิจของโรงพยาบาลฯ ด้วย

“ญาติสายตรง” หมายถึง บิดา มารดา บุตร รวมถึงบิดามารดาบุตรบุญธรรม และคู่สมรส โดยชอบด้วยกฎหมายของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ข้อ ๔ บรรดาข้อกำหนดหรือกฎอื่นใดที่มีได้บัญญัติไว้ในระเบียบนี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๗

ข้อ ๕ ให้ประธานคณะกรรมการสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ข้อ ๖ ในการจัดให้มีสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการสวัสดิการ ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการสวัสดิการเป็นผู้ดำเนินการ อันประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เป็นประธาน และคณะกรรมการไม่น้อยกว่าเจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบห้าคน ให้อนุกรรมการคนหนึ่งซึ่งมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี มีความซื่อสัตย์สุจริตและไม่เคยมีปัญหาทางการเงินมาก่อน เป็นเหรัญญิก รับผิดชอบการเงินและบัญชีกองทุนสวัสดิการ และให้อนุกรรมการคนหนึ่งเป็นอนุกรรมการและเลขานุการ

หากมีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการสวัสดิการให้เสนอรายชื่อคณะกรรมการสวัสดิการ ตามองค์ประกอบตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการสวัสดิการพิจารณาแต่งตั้ง

ข้อ ๗ คณะกรรมการสวัสดิการตามข้อ ๖ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดนโยบายการจัดสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

(๒) ออกระเบียบหรือข้อบังคับ หรือวิธีปฏิบัติในการจัดสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

(๓) จัดให้มีหรือยุบเลิกการจัดสวัสดิการภายใน และสวัสดิการในเชิงธุรกิจภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

(๔) จัดตั้งกองทุนสวัสดิการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ควบคุมรับเงินและใช้จ่ายเงินกองทุนสวัสดิการ

(๕) กำหนดบุคคลผู้มีอำนาจในการอนุมัติก่อนนี้ผู้กักขังและการจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการ
(๖) แต่งตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเพื่อรับผิดชอบในการจัดการและหรือดำเนินการจัด
สวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว หรือกระทำการใดตามที่คณะกรรมการสวัสดิการ
มอบหมาย

(๗) จัดการประชุมใหญ่ประจำปี และการประชุมตามที่สมาชิกสวัสดิการร้องขอ

(๘) จัดจ้างลูกจ้างเพื่อปฏิบัติงานสวัสดิการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

(๙) กำหนดค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงานใดๆ ในกิจกรรมสวัสดิการของโรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชสระแก้ว

(๑๐) กำหนดค่าบริการในการใช้บริการสวัสดิการที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจัดขึ้น

(๑๑) ประสานงานและทำนิติกรรมสัญญากับบุคคลใดๆ ในนามคณะกรรมการสวัสดิการได้
ภายในขอบเขตวัตถุประสงค์ การจัดสวัสดิการเพื่อเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

(๑๒) ปฏิบัติการอื่นใดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการตามที่คณะกรรมการสวัสดิการมอบหมาย

ข้อ ๘ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามข้อ ๗ มีเงื่อนไข ดังนี้

(๑) เมื่อมีการจัดตั้งสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วแล้ว ต้องรายงาน
ประเภทของสวัสดิการที่จัด ให้คณะกรรมการสวัสดิการทราบ

(๒) ให้รายงานฐานะของกองทุนสวัสดิการ รวมทั้งรายรับ รายจ่าย ให้คณะกรรมการ
สวัสดิการทราบเป็นระยะหกเดือนต่อครั้ง

(๓) ในการจัดสวัสดิการเชิงธุรกิจ การจัดทำโครงการ การดำเนินงาน การประสานงานการทำ
นิติกรรมและสัญญากับบุคคลใด จะดำเนินการได้ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบและอนุมัติจากคณะกรรมการ
สวัสดิการก่อนเท่านั้น

(๔) ในการดำเนินการจัดสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ต้องปฏิบัติ
ตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และวิธีปฏิบัติของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง สำนักงาน ก.พ.
กรมธนารักษ์ และคณะกรรมการสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีอยู่ในปัจจุบันและใน
อนาคตอย่างเคร่งครัด

หมวด ๒

การจัดสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ข้อ ๙ สวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว จัดขึ้นโดยต้องมีวัตถุประสงค์
ในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกสวัสดิการเพื่อประโยชน์แก่การดำรงชีพ นอกเหนือจาก
สวัสดิการที่ทางราชการจัดให้แก่สมาชิกสวัสดิการเป็นกรณีปกติ หรือเพื่อประโยชน์แก่การสนับสนุนการปฏิบัติ
ราชการ หรือที่คณะกรรมการสวัสดิการเห็นสมควรจัดเพิ่มขึ้น

ข้อ ๑๐ คณะกรรมการสวัสดิการ จัดให้มีการจัดสวัสดิการภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชสระแก้ว ดังนี้

(๑) การออมทรัพย์

/ (๒) การให้กู้เงิน...

- (๒) การให้กู้เงิน
- (๓) การเคหะสงเคราะห์
- (๔) การฌาปนกิจสงเคราะห์
- (๕) การกีฬาและนันทนาการ
- (๖) การให้บริการของร้านค้าสวัสดิการ
- (๗) การฝึกอาชีพเพื่อเสริมรายได้ หรือลดค่าใช้จ่ายแก่สมาชิกสวัสดิการ
- (๘) การสงเคราะห์สมาชิกสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่นการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ผู้เจ็บป่วย หรือตาย
- (๙) กิจกรรมหรือสวัสดิการภายในส่วนราชการประเภทอื่น ตามที่คณะกรรมการสวัสดิการ

เห็นสมควร

(๑๐) ใช้สำหรับในการดำเนินงานอื่นๆ ที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วเห็นว่า เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากิจกรรมด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว การให้ทุนการศึกษาในสาขาวิชาชีพที่จำเป็นต่อการรักษาพยาบาล การจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ การสำรองจ่ายค่าจ้างเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติราชการต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการสวัสดิการให้ความเห็นชอบแล้ว

ข้อ ๑๑ จัดสวัสดิการเชิงธุรกิจ คณะกรรมการสวัสดิการจะจัดให้มีได้เมื่อได้รับความเห็นชอบ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการสวัสดิการก่อน และการดำเนินการต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขตามข้อ ๘

หมวด ๓

การเงิน การบัญชี และการตรวจสอบ

ข้อ ๑๒ ให้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการขึ้นในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เรียกว่า "กองทุนสวัสดิการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว"

ข้อ ๑๓ กองทุนสวัสดิการ ประกอบด้วย

- (๑) เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้
- (๒) เงินรายรับจากการจัดกิจกรรม หรือการจัดบริการของคณะกรรมการสวัสดิการ
- (๓) ดอกผลของเงินรายได้ตาม (๑) และ (๒)
- (๔) รายได้อื่น ๆ

ข้อ ๑๔ ให้เหรียญกษาปณ์ที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับกองทุนสวัสดิการในการควบคุมดูแลการเงิน การจ่ายเงินตามคำอนุมัติของผู้มีอำนาจ เก็บรักษาเงินและเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ในการเบิกจ่ายเงิน ตลอดจนทำบัญชีเกี่ยวกับการนี้

ข้อ ๑๕ ให้นำเงินกองทุนสวัสดิการฝากไว้กับธนาคารพาณิชย์หรือสหกรณ์ออมทรัพย์ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการสวัสดิการเห็นชอบ

ข้อ ๑๖ การรับเงินกองทุนสวัสดิการ จะต้องออกไปเสร็จรับเงินของกองทุนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ไว้เป็นหลักฐานทุกรายการ

/ข้อ ๑๗ ผู้ที่ได้...

ข้อ ๑๗ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเหรียญกษาปณ์ให้ทำหน้าที่รับเงินต้องนำเงินส่งพร้อมเอกสารการให้เงินนั้น

ข้อ ๑๘ อำนาจในการอนุมัติก่อนนี้ผูกพันกองทุนสวัสดิการ ให้อยู่ในอำนาจและภายในวงเงินดังต่อไปนี้

(๑๘.๑) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

(๑๘.๒) รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

(๑๘.๓) รองผู้อำนวยการด้านการเงินการคลัง

(๑๘.๔) รองผู้อำนวยการด้านบริการปฐมภูมิ

(๑๘.๕) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

อำนาจในการอนุมัติก่อนนี้ผูกพัน

(๑) วงเงินไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท ให้บุคคลข้อ (๑๘.๑) - (๑๘.๕) เป็นผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ

(๒) วงเงินตั้งแต่ ๕,๐๐๑ บาท ขึ้นไป แต่ไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ บาท ให้บุคคลข้อ (๑๘.๒) ลงนามร่วมกับ (๑๘.๑) เป็นผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ หรือ บุคคลข้อ (๑๘.๓) หรือ (๑๘.๔) หรือ (๑๘.๕) ลงนามร่วมกับบุคคลข้อ (๑๘.๑) หรือ (๑๘.๒) เป็นผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ

(๓) วงเงินตั้งแต่ ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป แต่ไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท ให้บุคคลข้อ (๑๘.๓) - (๑๘.๕) ลงนามร่วมกับบุคคลข้อ (๑๘.๑) และ หรือ (๑๘.๒) โดยลงนามร่วมกันไม่น้อยกว่า ๓ คน เป็นผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ

(๔) วงเงินมากกว่า ๒๐๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ให้ผ่านคณะกรรมการสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว โดยต้องมีเสียงรับรองเกินกว่ากึ่งหนึ่ง

ข้อ ๑๙ การจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการทุกครั้งต้องได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจในการอนุมัติก่อนนี้ผูกพันกองทุนสวัสดิการ


ข้อ ๒๐ การถอนเงินฝาก จะต้องมีลายชื่อของผู้ที่คณะกรรมการสวัสดิการมอบหมายร่วมกัน ๒ คน

ข้อ ๒๑ ให้เหรียญกษาปณ์เก็บเงินรักษาเงินสดไว้ได้ภายในวงเงินไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท (ห้าพันบาท) ส่วนที่เกินให้นำฝากสถาบันการเงินตามข้อ ๑๕ เว้นแต่เงินสด หรือเช็คที่ได้รับภายหลังจากเวลาที่สถาบันการเงินปิดทำการไปแล้ว หรือเงินสดที่เบิกมาเพื่อสำรองจ่าย ก็ให้เก็บรักษาไว้ได้ แต่จะต้องนำเข้าฝากก่อนปิดบัญชีในวันรุ่งขึ้น

ข้อ ๒๒ ให้ตรวจสอบรายงานการเงินอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

ข้อ ๒๓ ให้เหรียญกษาปณ์รับผิดชอบการจัดทำบัญชีของเงินกองทุนสวัสดิการตามระบบบัญชีสากล และจัดทำงบรับ-จ่ายประจำเดือน เสนอคณะกรรมการสวัสดิการเพื่อทราบ

ข้อ ๒๔ ให้ปิดบัญชีของเงินกองทุนสวัสดิการปีละหนึ่งครั้ง ตามปีปฏิทิน แล้วจัดทำงบการเงินส่งภายใน ๔๕ วัน นับแต่วันสิ้นปีบัญชี และต้องตรวจสอบและรับรองบัญชีให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับงบการเงิน

 /หมวด ๔การสงเคราะห์...

หมวด ๔
การสงเคราะห์ และสวัสดิการ

ข้อ ๒๕ สมุดบัญชีและเอกสารหลักฐานการเงินที่ผู้สอบบัญชีตรวจสอบหรือสงเคราะห์แก่สมาชิกตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้เกษียณอายุราชการ ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว มาแล้วไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี ได้รับเงินขวัญถุง ๑๐,๐๐๐ บาท (กรณี ๙ ปี ๖ เดือนขึ้นไป ให้นับเป็น ๑๐ ปี)

(๒) เงินใส่ซองสำหรับพิธีมงคลสมรสของเจ้าหน้าที่ซึ่งสมรสเป็นครั้งแรกนับตั้งแต่เข้าปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว คู่ละไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท และให้จัดสวัสดิการการเช่ารถยนต์เอกชนเพื่อร่วมงานพิธีมงคลสมรสนี้โดยเบิกจ่ายตามจริง ในวงเงินไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท

(๓) เงินใส่ซองสำหรับพิธีอุปสมบทของเจ้าหน้าที่ซึ่งอุปสมบทเป็นครั้งแรกนับตั้งแต่เข้าปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รายละไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท และให้จัดสวัสดิการการเช่ารถยนต์เอกชนเพื่อร่วมงานพิธีอุปสมบทนี้โดยเบิกจ่ายตามจริง ในวงเงินไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท

(๔) เงินสมทบกรณีเจ้าหน้าที่ถึงแก่กรรม โดยมีเงื่อนไขดังนี้

(๔.๑) ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วมาไม่น้อยกว่า ๑ ปี และเสียชีวิต จะได้รับเงินสมทบ ๒,๐๐๐ บาท โดยเงินสมทบจะเพิ่มขึ้นตามปีที่ปฏิบัติงาน ปีละ ๒,๐๐๐ บาท สูงสุดที่ ๑๐,๐๐๐ บาท ต่อราย (๖ เดือนขึ้นไป ให้นับเป็น ๑ ปี)

(๕) เงินช่วยเหลืองานฌาปนกิจศพ ดังนี้

(๕.๑) ญาติสายตรงได้รับเงินช่วยเหลือใส่ซองเป็นเจ้าภาพ ๒,๐๐๐ บาท และพวงหรีดจ่ายตามจริงไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

(๖) จัดของเยี่ยมกรณีเจ้าหน้าที่และญาติสายตรงเจ็บป่วยหรือคลอดบุตร

(๖.๑) จัดของเยี่ยมกรณีเจ้าหน้าที่เจ็บป่วยต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือคลอดบุตร รายละไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท ไม่เกิน ๒ ครั้งต่อปี

(๖.๒) จัดของเยี่ยมกรณีญาติสายตรงเจ็บป่วยต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือคลอดบุตร รายผู้ป่วยละไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อปี

(๗) สวัสดิการการเช่ารถยนต์เพื่อร่วมงานพิธีศพ

(๗.๑) สวัสดิการการเช่ารถยนต์เพื่อร่วมงานพิธีศพของเจ้าหน้าที่

(๗.๑.๑) กรณีเจ้าหน้าที่เสียชีวิตในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือเสียชีวิตเนื่องจากปฏิบัติหน้าที่ สามารถใช้รถราชการได้ เนื่องจากถือได้ว่าการไปร่วมพิธีศพเจ้าหน้าที่นี้เป็นกิจการอันเป็นส่วนรวมของส่วนราชการ

(๗.๑.๒) กรณีเจ้าหน้าที่เสียชีวิตด้วยเหตุอื่นนอกเหนือจาก (๗.๑.๑) ให้จัดสวัสดิการการเช่ารถยนต์เอกชนเพื่อร่วมงานพิธีศพของเจ้าหน้าที่ ไม่เกิน ๓ คัน ต่อ ๑ พิธีศพ โดยจะแยกไปในพิธีรดน้ำศพ หรือเป็นเจ้าภาพพิธีสวดอภิธรรม หรือพิธีฌาปนกิจศพ/พิธีพระราชทานเพลิงศพ รวมกันไปพิธีใดพิธีหนึ่งหรือหลายพิธีก็ได้ แต่เมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกิน ๓ คัน ต่อ ๑ พิธีศพ



โดยจัดรถยนต์...

โดยจัดรถยนต์ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไปร่วมงาน และรถยนต์ดังกล่าวต้องมี ประกันชั้น ๑ ทั้งนี้หากไปต่างจังหวัดต้องขออนุมัติตามระเบียบโดยไม่พักค้างคืน

(๗.๒) สวัสดิการการใช้รถยนต์เพื่อร่วมงานพิธีศพของบุคคลที่มีคุณูปการให้กับ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว หรือตามข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชาหน่วยเหนือ

ให้จัดสวัสดิการการเช่ารถยนต์เอกชนเพื่อร่วมงานพิธีศพของบุคคลที่มี คุณูปการ ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ พิธีศพ ครั้งละไม่เกิน ๑ คัน โดยจัดรถยนต์ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไปร่วมงาน และรถยนต์ดังกล่าว ต้องมีประกันชั้น ๑ ทั้งนี้หากไปต่างจังหวัดต้องขออนุมัติตามระเบียบโดยไม่พักค้างคืน

(๗.๓) สวัสดิการการใช้รถยนต์เพื่อร่วมงานพิธีศพของบุคคลที่เป็นสาเหตุให้เกิดการ เจริญ ใกล้เคียงข้อพิพาททางการแพทย์โดยสันติกับโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

สามารถใช้ราชการได้เนื่องจากถือได้ว่าการไปร่วมพิธีศพนี้เป็นกิจการอันเป็น ส่วนรวมของส่วนราชการเรื่องการใกล้เคียง ข้อพิพาททางการแพทย์โดยสันติ

(๗.๔) สวัสดิการการใช้รถยนต์เอกชนเพื่อร่วมงานพิธีศพของญาติสายตรง

ให้จัดสวัสดิการการเช่ารถยนต์เอกชนเพื่อร่วมงานพิธีศพ ไม่เกิน ๓ คัน ต่อ ๑ พิธีศพ โดยจะแยกไปในพิธีรดน้ำศพ หรือเป็นเจ้าภาพพิธีสวดอภิธรรม หรือพิธีฌาปนกิจศพ/พิธีพระราชทาน เพลิงศพ รวมกันไปพิธีใดพิธีหนึ่งหรือหลายพิธีก็ได้แต่เมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกิน ๓ คัน ต่อ ๑ พิธีศพ โดยจัด รถยนต์ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไปร่วมงาน และรถยนต์ดังกล่าว ต้องมีประกันชั้น ๑ ทั้งนี้หากไปต่างจังหวัดต้อง ขออนุมัติตามระเบียบโดยไม่พักค้างคืน

(๘) เงินช่วยสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ประสบอัคคีภัย วาตภัย หรือสาธารณภัยอื่นๆ จนเป็นเหตุให้ เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน ตามความเหมาะสมภายใต้การพิจารณาของคณะอนุกรรมการ เป็นรายๆ ไป

(๙) เงินสนับสนุนทุนการศึกษาบุตรของเจ้าหน้าที่ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

(๑๐) สวัสดิการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการพิจารณา ตามความเหมาะสม เช่น กิจกรรมการ สร้างเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่ กิจกรรมสหนาการ กิจกรรมสร้างความสามัคคีต่าง ๆ การจ่ายเงิน ค่าตอบแทนที่ เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ เป็นต้น

(๑๑) การให้ความช่วยเหลือหรือสงเคราะห์ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ตามระเบียบนี้ ให้ คณะอนุกรรมการสวัสดิการมีอำนาจอนุมัติเป็นรายๆ ตามแต่กรณีโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิก และ หน่วยงานเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ การขอรับสวัสดิการตามระเบียบนี้ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือหัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน เป็นผู้ยื่นคำขอต่อกลุ่มงานบริหารทั่วไปเพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

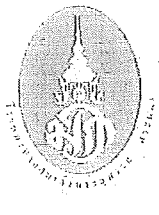


(นายสมคิด ยืนประโคน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ประธานคณะกรรมการสวัสดิการ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 2/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	ฉบับที่ ๐๑/๒๕๖๑
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ ๒๕/๐๓/๒๕๖๑
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และมีเจตนารมณ์ในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสีย ตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี และเพื่อให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่ได้กำหนดดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน โดยให้หน่วยงานกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถป้องกันการรับสินบนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว จึงได้ประกาศมาตรการป้องกันการรับสินบน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการป้องกันการรับสินบน ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้บุคลากรได้ทราบข้อมูลเรื่องการรับสินบนประกอบการพิจารณาตัดสินใจในปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ห่างไกลจากเรื่องการรับสินบน

๓. เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงจะเป็นการรับสินบนในการปฏิบัติราชการ

๓. คำจำกัดความ

“สินบน” หมายถึง ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ที่ให้แก่บุคคล เพื่อจูงใจให้บุคคลผู้นั้นให้กระทำการ หรือประวิงเวลาการกระทำอันมิชอบด้วยหน้าที่

“ทรัพย์สิน” หมายถึง ทรัพย์สินและวัตถุไม่มีรูปร่าง ซึ่งอาจมีราคาและถือเอาได้ เช่น เงิน บ้าน รถยนต์ เป็นต้น

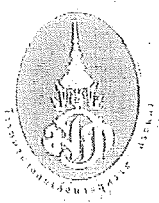
“ประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้” หมายความรวมถึง

๑. การปลดหนี้หรือการลดหนี้ให้เปล่า

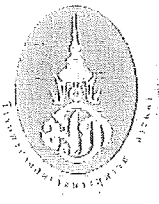
๒. การให้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย

๓. การเข้าค้ำประกันโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม

๔. การให้ค่านายหน้าหรือค่าธรรมเนียมการเป็นตัวแทน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 3/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ ๒๒/๑๑/๖๖
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๕. การขายหรือการให้เช่าทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าที่เป็นจริงตามที่ปรากฏในท้องตลาด
 ๖. การซื้อหรือการเช่าซื้อทรัพย์สินสูงกว่ามูลค่าที่เป็นจริงตามที่ปรากฏในท้องตลาด
 ๗. การให้ใช้สถานที่ ยานพาหนะ หรือทรัพย์สิน โดยคิดค่าเช่าหรือค่าบริการน้อยกว่าที่คิดแก่บุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า
 ๘. การให้บริการโดยไม่คิดค่าบริการ หรือคิดค่าบริการน้อยกว่าที่คิดแก่บุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า
 ๙. การให้ส่วนลดในสินค้าหรือทรัพย์สินที่จำหน่าย โดยให้ส่วนลดมากกว่าที่ให้แก่บุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า
 ๑๐. การให้เดินทาง หรือให้ขนส่งบุคคลหรือสิ่งของ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือคิดค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่คิดแก่บุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า
 ๑๑. การจัดเลี้ยง การจัดมหรสพหรือการบันเทิงอื่น ให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือคิดค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่คิดแก่บุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า
 ๑๒. การให้บริการวิชาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล สถาปนิก วิศวกร กฎหมาย หรือบัญชีโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือคิดค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่คิดแก่บุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า
 ๑๓. การให้รางวัล
 ๑๔. การชำระเงินล่วงหน้าหรือการคืนเงินให้ในภายหลัง
 ๑๕. การอื่นใดซึ่งเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้นั้นได้รับประโยชน์อันอาจคำนวณเป็นเงินได้หรือไม่ต้องออกค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ตามประกาศคณะกรรมการ ป.ป.ช. ประกาศกำหนด (ประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าพนักงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)
- “เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรับสินบน” หมายถึง การเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากรรับสินบนตามมาตรการนี้ โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ
- “การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 14/07/2561
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/
เบาะแส

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน
ช่องทางต่างๆ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่พบเห็นเหตุการณ์การทุจริตและไม่ทนต่อการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ทุกรูปแบบ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส โดยผู้ร้องเรียนที่จะได้รับแจ้ง
ผลการดำเนินการแล้วเสร็จจะต้องเป็นผู้ร้องเรียนที่ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

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

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

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ


เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๔. มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว จึงได้ประกาศมาตรการป้องกันการรับสินบน ดังนี้

๔.๑ มาตรการและการประกาศตนเป็นหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนไม่รับของขวัญและ ของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ขอประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และ
บุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วทุกคนว่า โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
เป็นหน่วยงานที่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกคน ไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติ
หน้าที่ (No Gift Policy) โดยร่วมสร้างวัฒนธรรมสุจริตให้เกิดขึ้นในองค์กร ปลุกและปลุกจิตสำนึก
สร้างทัศนคติ ค่านิยมที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
มีจิตสาธารณะ ปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่
หาประโยชน์บนความทุกข์ยากของประชาชน ไม่กระทำการอันเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับ
ประโยชน์ส่วนรวม ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้จากผู้ใด นอกเหนือจาก
ทรัพย์สินหรือประโยชน์อันควรได้ตามกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่ง
กฎหมาย เว้นแต่เป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา ตามหลักเกณฑ์และจำนวนที่
คณะกรรมการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กำหนด รวมถึงการปฏิบัติตามตาม
มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข และแนวทางปฏิบัติการให้
หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกตำแหน่งและทุกระดับของกระทรวงสาธารณสุข
อย่างเคร่งครัด เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ “กระทรวงสาธารณสุขใสสะอาด ร่วมต้านทุจริต”

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 5/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ ๐๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับในสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว และสมาชิกหรือบุคคลในครอบครัวของบุคคลดังกล่าวข้างต้น มีหน้าที่ในการเสริมสร้างค่านิยมการแสดงความปรารถนาดีด้วยการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่าง เพื่อที่จะพัฒนาทัศนคติ จิตสำนึกและพฤติกรรมของผู้อยู่ในบังคับบัญชา และสมาชิกหรือบุคคลในครอบครัว ให้เป็นไปในแนวทางประหยัด มัธยัสถ์ และป้องกันการทุจริตและประพฤตินิมิชชอบ ดังนั้น โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจึงขอให้บุคลากรทุกระดับที่จะแสดงความปรารถนาดีต่อกับในโอกาสต่างๆ โดยวิธีการใช้บัตรอวยพร การลงนามในสมุดอวยพร การอวยพรในสื่อสังคมออนไลน์ หรือการทำจิตอาสา แทนการให้ของขวัญ และให้ถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติมติคณะรัฐมนตรี ประกาศกระทรวงสาธารณสุข และระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

๒. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ต้องไม่ถามนำถึงการให้ หรือรับของขวัญ ของที่ระลึก ของกำนัลหรือประโยชน์อื่นใด

๓. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ต้องไม่รับหรือไม่ให้เงินสด เช็ค พันธบัตร หุ้น ทองคำ อัญมณี อสังหาริมทรัพย์ หรือประโยชน์อื่นใด เช่น การลดราคา การรับความบันเทิง การรับบริการ การรับการฝึกอบรม หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

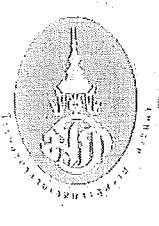
๔. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ต้องไม่ยินยอมหรือรู้เห็นเป็นใจให้บุคคลในครอบครัว ให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดกับผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่

๕. กรณีจำเป็นต้องรับหรือต้องให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาหรือตามปกติประเพณีนิยมหรือเพื่อรักษาไมตรี มิตรภาพ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ก่อนการให้หรือรับของขวัญ ของที่ระลึก ของกำนัลและประโยชน์อื่นใด ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว โดยสิ่งของหรือของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดที่รับหรือให้แก่อีกนั้น ต้องมีมูลค่าในการรับจากแต่ละบุคคล แต่ละโอกาสไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท

๖. เจ้าหน้าที่ต้องรายงานการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดทุกครั้งทั้งการให้หรือรับของขวัญมูลค่าไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท และมูลค่าเกิน ๓,๐๐๐ บาท ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วทราบทุกกรณี ตามแบบฟอร์มในภาคผนวก

๗. การให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดในกรณียกเว้นหรือจำเป็นนั้น อาจเสี่ยงต่อความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันหรืออนาคตได้ และควรพึงระวังในการตีมูลค่าของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดต่ำกว่าความเป็นจริง

๘. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่จะแสดงความปรารถนาดีต่อกับในโอกาสต่างๆ โดยวิธีการใช้บัตรอวยพร การลงนามในสมุดอวยพร การอวยพรในสื่อสังคมออนไลน์ หรือการทำจิตอาสา แทนการให้ของขวัญ และให้ถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ มติคณะรัฐมนตรี ประกาศกระทรวงสาธารณสุข และระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด เพื่อเป็นการป้องกันการฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างทัศนคติในการประหยัดให้แก่ข้าราชการ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 6/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	ฉบับที่ ๐๑
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ ๒๒ - ๓ - ๒๕๖๕
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๔. เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องการให้และรับของขวัญของข้าราชการชั้นผู้ใหญ่หรือผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่างๆ

๔.๒ มาตรการป้องกันการรับสินบนในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐, ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยดำเนินการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาของหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่พัสดุ และผู้ตรวจรับพัสดุ

๒. วางตัวเป็นกลางในการดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ ไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาประกอบกับการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีอคติเอื้อผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่ผู้ยื่นรวมถึงควบคุมกำกับให้เกิดการแข่งขันราคาที่เป็นธรรมของผู้ขาย ผู้รับจ้าง หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งช่วงก่อน ระหว่าง และหลังการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดหาพัสดุ

๓. ไม่เรียก รับ ยอมจะรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมจากผู้ขาย ผู้รับจ้าง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีความสัมพันธ์กับทางราชการเกี่ยวกับการพัสดุเพื่อตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

๔. หากหัวหน้ากลุ่มงานพัสดุเห็นว่ามีการทุจริตหรือกล่าวหาว่ามีการรับสินบนให้รีบดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ เพื่อดำเนินการสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการทางวินัยทันที

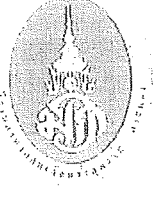
๔.๓ มาตรการป้องกันการรับสินบนประเด็นการเงินบริจาคและทรัพย์สินบริจาค

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้โปร่งใส ยึดมั่นคุณธรรม ปลอดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ จึงขอประกาศมาตรการป้องกันการรับสินบนประเด็นการเงินบริจาคและทรัพย์สินบริจาค ให้บุคลากรทุกคนถือปฏิบัติดังนี้

๑. การรับบริจาคทรัพย์สิน หรือเงินสนับสนุน ต้องพิจารณาถึงผลได้ผลเสีย และผลประโยชน์ของทางราชการเป็นหลักสำคัญ โดยต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการรับทรัพย์สินบริจาค หรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่พิจารณาทรัพย์สินบริจาค ที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วมีคำสั่งแต่งตั้ง

๒. การรับบริจาคทรัพย์สิน หรือเงินสนับสนุนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส และถูกต้องตามกฎหมายโดยต้องมั่นใจว่าเงินบริจาคหรือสิ่งของสนับสนุนนั้นไม่ได้ถูกนำไปใช้เพื่อเป็นไปในทำนองคิดสินบน

๓. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วต้องปกป้องเจ้าหน้าที่ที่ปฏิเสธการรับหรือการให้ทรัพย์สินบริจาคในทำนองการให้สินบน โดยต้องรับรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วทราบโดยด่วนที่สุด

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 7/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๔. เจ้าหน้าที่จะขอเรียกรับเงินหรือทรัพย์สินจากผู้อื่นจะกระทำไม่ได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนการรับเงินหรือทรัพย์สินบริจาคและการบริหารใช้เงินบริจาคต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเงินบริจาคและทรัพย์สินบริจาคของหน่วยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔.๔ มาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ มาตรการการใช้รถราชการ, มาตรการการเบิกค่าตอบแทน, มาตรการการจัดทำโครงการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม และสัมมนาตามที่กฎหมายกำหนด และมาตรการการจัดหาพัสดุตามที่กฎหมายกำหนด

ให้เจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวในตำแหน่งหน้าที่อันสมควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสุข มีคุณธรรม จริยธรรมในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมุ่งเน้นการจัดหาพัสดุภาครัฐโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยวิธีอื่นใด ให้สอดคล้องกับประกาศ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ดังนี้

๑. มาตรการการใช้รถราชการให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งจะต้องใช้รถราชการ ดังนี้

๑.๑ ต้องใช้รถราชการเพื่อการปฏิบัติงานราชการเท่านั้น จะใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือผู้อื่นไม่ได้ ในกรณีนี้รวมถึงอุปกรณ์และส่วนควบของรถด้วย จะยึดถือไว้เป็นของเฉพาะตนไม่ได้

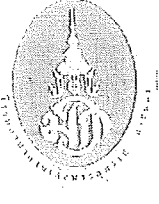
๑.๒ การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงต้องใช้ในปริมาณที่ขอใช้รถราชการเพื่อการปฏิบัติงานราชการตามความจริงที่ประหยัดและเหมาะสมมากที่สุด โดยไม่เดินทางออกเส้นทางอันไม่มีเหตุจำเป็นใดๆ

๑.๓ ต้องพ้นสัตรีสัญลักษณ์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ตามรูปแบบที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑.๔ พนักงานขับรถต้องเป็นผู้ที่ได้มีคำสั่งแต่งตั้งเป็นพนักงานขับรถ อยู่ในสภาพที่พร้อมปฏิบัติหน้าที่ขับรถราชการ และต้องขับรถด้วยความระมัดระวัง

๑.๕ กรณีนี้ให้หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปมีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการในเบื้องต้น

๒. มาตรการการเบิกค่าตอบแทนให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจ่ายเงินค่าตอบแทน นายท้ายช้างบังคับกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยการจ่ายเงินค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๒ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ต้องเบิกค่าตอบแทนตามความจริงถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย โดยต้องมีเหตุผลและความจำเป็นในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอนุมัติให้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ซึ่งหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องในเบื้องต้น หากมีประเด็นเกี่ยวกับการเบิกจ่าย

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 8/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 10/03/2560
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

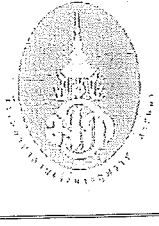
คำตอบแทนให้เสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาคำตอบแทนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วพิจารณาหลักการเบิกจ่ายคำตอบแทน และกรณีพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ใดได้รับคำตอบแทนเกินสิทธิของตน ให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วดำเนินการเรียกเงินคืนโดยด่วนที่สุด

๓. มาตรการการจัดทำโครงการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม และสัมมนาให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยให้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดและต้องได้รับอนุญาตของผู้มีอำนาจสั่งการเสมอ สำหรับการจัดโครงการฯ และการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม และสัมมนา ให้ดำเนินการเป็นไปตามความจริงและมุ่งเน้นถึงประโยชน์ที่ได้รับของราชการเป็นสำคัญ

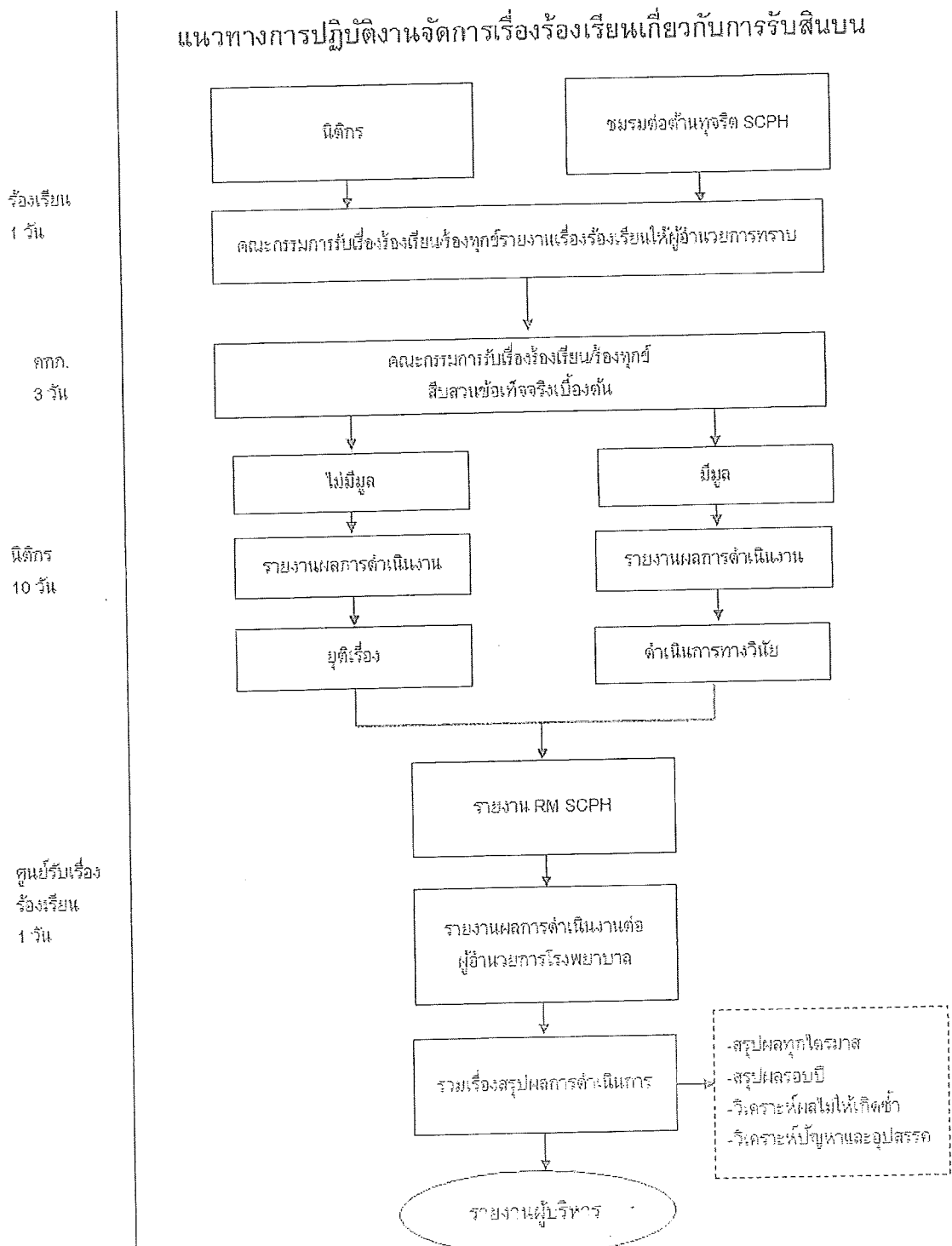
๔. มาตรการการจัดหาพัสดุให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยดำเนินการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ วางตัวเป็นกลางในการดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุ ไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาประกอบกับการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีอคติเอื้อผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่ผู้อื่นรวมถึงควบคุมกำกับให้เกิดการแข่งขันราคาที่เป็นธรรมของผู้ขาย ผู้รับจ้าง หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งช่วงก่อน ระหว่าง และหลังการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดหาพัสดุ

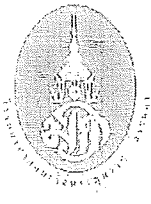
๔.๕ มาตรการการจัดสวัสดิการภายในของสถานพยาบาล ของหน่วยงานที่มีกองทุนสวัสดิการภายในหน่วยงาน ส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่จังหวัดที่ไม่มีคณะกรรมการสวัสดิการ และกองทุนสวัสดิการภายในหน่วยงาน ส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในลักษณะสวัสดิการเชิงธุรกิจ

การจัดสวัสดิการภายในหรือการจัดสวัสดิการในเชิงธุรกิจนั้น โรงพยาบาลฯ ต้องเสนอเรื่องให้คณะอนุกรรมการสวัสดิการ โรงพยาบาลฯ พิจารณานุมัติ และเสนอเรื่องให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลฯ พิจารณาว่ากิจการดังกล่าวขัดแย้งหรือส่งผลกระทบต่อภารกิจของโรงพยาบาลหรือไม่ เมื่อได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการฯ ให้ส่งเรื่องเสนอคณะกรรมการสวัสดิการภายในส่วนราชการ จังหวัดสระแก้ว พิจารณาเห็นชอบแล้วรายงานให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในฐานะหัวหน้าส่วนราชการ โรงพยาบาลฯ อนุญาต เมื่อได้รับการอนุญาตแล้วให้ดำเนินการทำสัญญาเช่าพื้นที่กับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่สระแก้วต่อไป ส่วนการบริหารจัดการเงินสวัสดิการนั้น ต้องดำเนินการเพื่อสวัสดิการของบุคลากรหน่วยงานและต้องมีการรายงานผลการบริหารจัดการเงินให้คณะกรรมการสวัสดิการ/ปลัดกระทรวงสาธารณสุขทราบตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 9/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรับสินบน



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 10/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. หากพบเห็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่บุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วกระทำผิดต่อประกาศมาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบนฉบับนี้ให้รายงานผู้บริหารโรงพยาบาลฯ ทราบผ่านระบบรายงานอุบัติการณ์ รพร.สระแก้ว ทันที

๒. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมีดังนี้

๒.๑ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถร้องเรียนได้ที่

(๑) งานนิติการ ห้องธุรการ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก

(๒) ชมรมต่อต้านการทุจริต STRONG

๒.๒ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถร้องเรียนได้ที่

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

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

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

๒.๓ โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

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

(งานนิติการ)

๒.๕ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว


๒.๖ ระบบไปรษณีย์ งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ๒๘๓ ถนนสุวรรณมิตร

ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ ๒๗๐๐๐

๓. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รับเรื่องเรียนโดยนิติกร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ในลักษณะเป็นหนังสือ หรือวาจาแจ้งเบาะแส

๔. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ภายใน ๑ วันนับแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน พร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์ และสั่งการมอบหมายให้งานนิติการพร้อมด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการสืบสวนตามอำนาจหน้าที่

๕. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการสืบสวนเบื้องต้น แล้วเรียกประชุมเพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ลงนามสั่งการ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 11/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๖. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ พิจารณาแล้วหากกรณีดังกล่าวไม่มีมูลให้มิมติที่ประชุมยุติเรื่อง แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่มิมติที่ประชุมพร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์ แต่หากพบว่ากรณีมีมูลให้มิมติที่ประชุมให้นิติกรดำเนินการตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวนทางวินัยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่มิมติที่ประชุม หากยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานความคืบหน้าปัญหาอุปสรรค และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ แต่ต้องไม่เกิน ๒๐ วันนับแต่วันที่มิมติที่ประชุม เว้นแต่จะมีเหตุพิเศษซึ่งต้องรายงานเหตุพิเศษให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบด้วย เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานปัญหาและอุปสรรคพร้อมกำหนดวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จและแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบด้วย เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๗. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่กำกับติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามคู่มือนี้ และเมื่อดำเนินการกระบวนการแล้วเสร็จจะรายงานผลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบเพื่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๔ รอบ การประเมิน คือ

- รอบ ๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม
- รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน

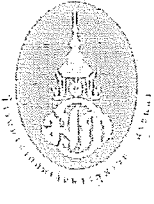
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลฯ

๖.๑ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๖.๒ แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๖.๓ ประสานงานกับกลุ่มงานต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 12/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองตามช่องทางต่างๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

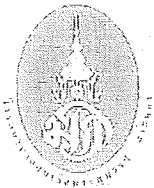
๙.๑ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ มีหน้าที่ประสานงานและสืบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริง

๙.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙.๓ การแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฯ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนและจะมีการแจ้งผลการดำเนินการทุกๆ ๑๕ วัน เมื่อโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการจนจบกระบวนการแล้วจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อโรงพยาบาลฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 13/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๑.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน

๑๑.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับสินบน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับทราบข้อมูล

๑๓. 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


๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑๕. จัดทำโดย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ – ๒๐ หรือ ๐๘๑ ๕๘๒ ๔๒๑๒ (งานนิติการ)
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๓
- เว็บไซต์ <https://skh.moph.go.th/>
- สื่อสังคมออนไลน์ <https://www.facebook.com/PR.SCPH>
- สื่อสังคมออนไลน์ E-mail : Lawscph@gmail.com

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 14/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เลขที่.....(ระบุโดยผู้ควบคุมเอกสาร)

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
 - () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ชื่อ - นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 -หน่วยงาน.....โทร.....
 - () บุคคลภายนอก ชื่อ - นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)
 -หน่วยงาน.....โทร.....
๒. วัน / เดือน / ปี ที่ร้องเรียน/เสนอแนะ.....เวลา.....
๓. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () ผ่านสื่อออนไลน์ () โทรศัพท์ () กล้องรับเรื่องร้องเรียน
๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ ชื่อ.....หน่วยงาน.....
๕. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ

.....

.....

.....


.....
๖. สาเหตุของข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 15/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

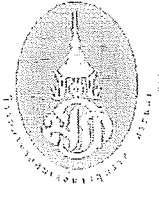
๘. สรุปผลการแก้ไข และป้องกัน

- () ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- () ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....
-
- () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ เนื่องจาก.....
-

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ.....เมื่อวันที่.....

๑๐. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 16/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

แบบรายงานของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ขอรายงานการรับของขวัญตามแนวทางปฏิบัติในการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ กรณีการรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด

วันที่ได้รับ	รายละเอียด	ได้รับจาก	มูลค่า (โดยประมาณ)	วาระโอกาสที่ ได้รับของขวัญ	รับในนาม	
					หน่วยงาน	บุคคล

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

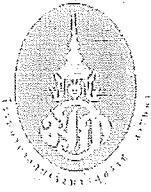
(สำหรับผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว)

ตามที่ได้รับรายงานการรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดตามรายละเอียดข้างต้นนั้น ขอให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- อนุญาตให้ยึดถือเป็นประโยชน์ส่วนบุคคล
- เห็นควรให้ส่งคืนผู้ให้
- ส่งมอบให้แก่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เพื่อเป็นสมบัติราชการต่อไป
- อื่นๆ





ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชา

หมายเหตุ: ให้ส่งแบบรายงานการรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดให้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกครั้งที่มีการรายงาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 17/17
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-03	
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: มาตรการเพื่อป้องกันการรับสินบน	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล


คำอธิบาย

วันที่ได้รับ	= วันที่ได้ให้ หรือ รับมอบ ของขวัญ
รายละเอียด	= อธิบายรายละเอียดสาเหตุที่มีการให้ หรือรับของขวัญ, ให้ หรือรับของขวัญ เพื่อวัตถุประสงค์ใด
ได้รับจาก	= ชื่อผู้ให้ของขวัญ และสถานะเป็นอะไรกับเจ้าหน้าที่ที่รับของขวัญ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ขอความช่วยเหลือ หรือญาติพี่น้อง
มูลค่า	= มูลค่าของขวัญ ซึ่งสามารถประมาณราคาได้
วาระโอกาสที่ได้รับ ของขวัญ	= วาระ โอกาส เทศกาล สาเหตุ ที่มีการให้ หรือ รับของขวัญ
รับในนามหน่วยงาน	= เจ้าหน้าที่รับของขวัญ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ทรัพย์สินนั้น เป็นของโรงพยาบาลฯ
รับในนามบุคคล	= เจ้าหน้าที่ที่ได้รับของขวัญ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ทรัพย์สินนั้น เป็นของส่วนตัว เจ้าหน้าที่ที่รับของขวัญ
ผู้รายงาน	= เจ้าหน้าที่ที่ให้ หรือ รับมอบ ของขวัญ
ผู้บังคับบัญชา	= ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
มูลค่าที่ต้องรายงาน	= ทุกการให้ หรือ รับมอบ ของขวัญ ไม่ว่าจะของขวัญนั้นจะมีมูลค่าไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท และมูลค่าเกิน ๓,๐๐๐ บาท ก็ตาม

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 1/10
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	เอกสารควบคุม
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ : บุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		
จัดทำโดย : นายบุรินทร์ จันวิไชย ตำแหน่ง : นิติกร	ลายมือชื่อ	
ตรวจสอบโดย : นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	ลายมือชื่อ	
อนุมัติโดย : นายสมคิด ยืนประโคน ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	ลายมือชื่อ	

บันทึกการแก้ไขนับตั้งแต่เริ่มประกาศใช้

แก้ไข ครั้งที่	หมวด/ หน้าที่	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียด(พอสังเขป)	ผู้แก้ไข/ทบทวน
00		22 ธันวาคม 2562	ประกาศใช้	ผู้จัดทำ
01		11 พฤศจิกายน 2564	ปรับปรุงรายละเอียด เนื้อหา วิธีปฏิบัติ และขอปรับรหัสเอกสารใหม่โดยขอยกเลิก เอกสารฉบับเดิม รหัส QM-RM-001-04	ผู้จัดทำ
02		31 ต.ค. 2565	ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้เป็น ปัจจุบัน	ผู้จัดทำ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 2/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ ซึ่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวตั้งนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน

๒. การจัดตั้งระบบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญโดยตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติไม่หาประโยชน์ส่วนตนในการปฏิบัติราชการ เป็นการส่งเสริมความโปร่งใส รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไป สามารถสะท้อนและช่วยกันสอดส่องไม่ทนต่อการทุจริตทุกประเภท โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจึงได้จัดตั้งระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนนั้น


๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตเพื่อให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วมีระบบการปฏิบัติราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาด

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของระบบรับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต สามารถตรวจสอบ ติดตาม และลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาดอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 3/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ ๓๑ ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในโรงพยาบาลฯ โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/เบาะแส


“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่พบเห็นเหตุการณ์การทุจริตและไม่ทนต่อการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ทุกรูปแบบ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส โดยผู้ร้องเรียนที่จะได้รับแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จจะต้องเป็นผู้ร้องเรียนที่ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

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

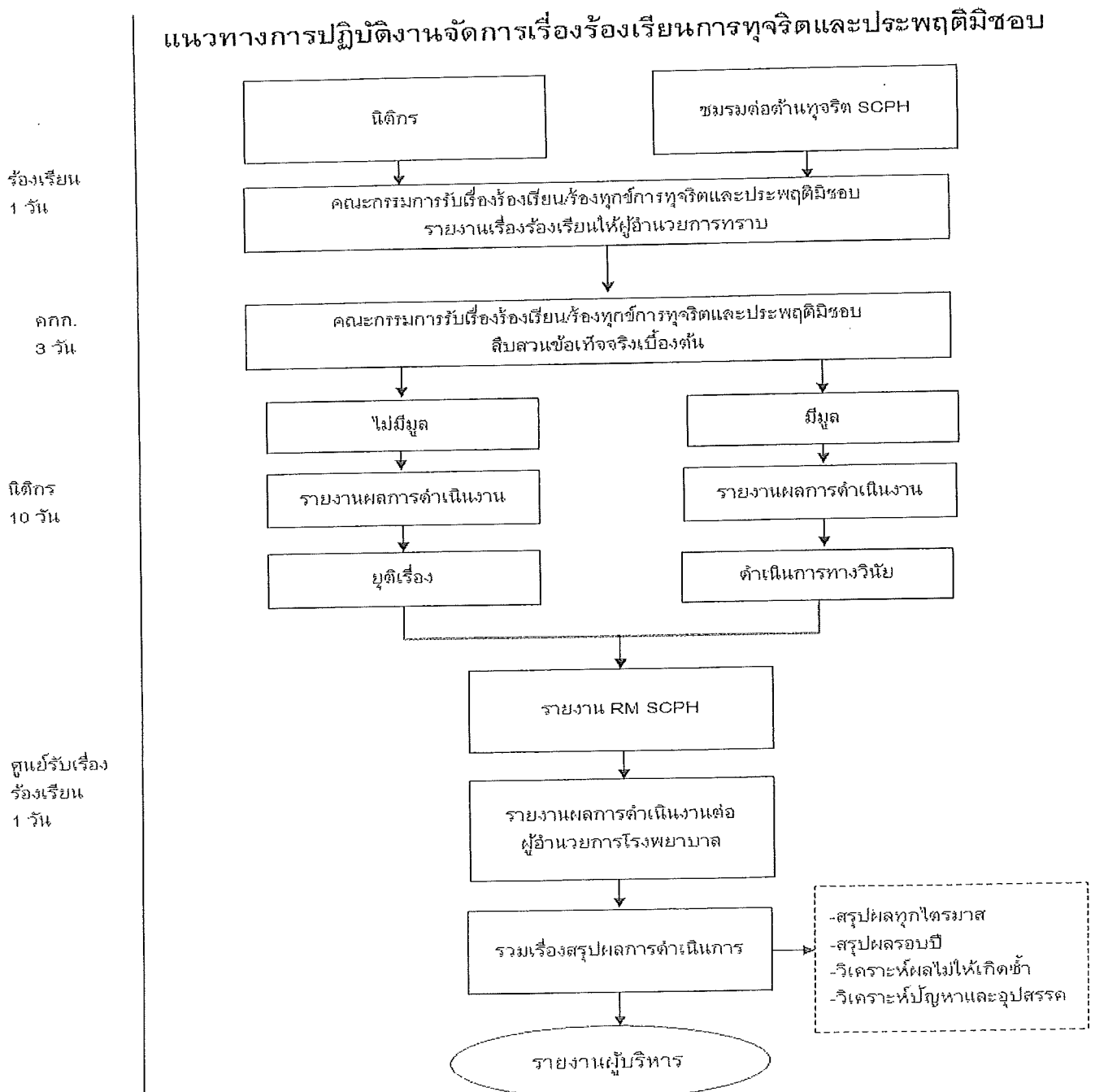
“หนังสือ” หมายถึง เอกสารลักษณะอักษร รวมถึงหนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมต่างๆ เช่น SCPH Smart RM


๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ ๑๑ ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 5/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ ๓๑ มี.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

คำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมีดังนี้

๑.๑ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถร้องเรียนได้ที่

(๑) งานนิติการ ห้องธุรการ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก

(๒) ชมรมต่อต้านการทุจริต STRONG

๑.๒ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถร้องเรียนได้ที่

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

(๒) E-mail งานนิติการ โรงพยาบาลฯ Lawscph@gmail.com

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

๑.๓ โปรแกรมรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

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

๑.๕ ก่อรับเรื่องร้องเรียน ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑.๖ ระบบไปรษณีย์ งานนิติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ๒๘๓ ถนนสุวรรณศร


ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ ๒๗๐๐๐

๒. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามคำสั่ง
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รับเรื่องร้องเรียนโดยนิติกร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
ในลักษณะเป็นหนังสือ หรือวาจาแจ้งเบาะแส

๓. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งรายงานให้
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ภายใน ๑ วันนับแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน พร้อมเสนอให้
โรงพยาบาลฯ มีหนังสือตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์
และสั่งการมอบหมายให้งานนิติการพร้อมด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการสืบสวนตามอำนาจหน้าที่

๔. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการสืบสวน
เบื้องต้น แล้วเรียกประชุมเพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ
ลงนามสั่งการ

๕. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ พิจารณาแล้วหากกรณี
ดังกล่าวไม่มีมูลให้มติที่ประชุมยุติเรื่อง แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่มี
มติที่ประชุมพร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียน
แบบบัตรสนเท่ห์ แต่หากพบว่ากรณีมีมูลให้มติที่ประชุมให้นิติกรดำเนินการตั้งคณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน
ทางวินัยให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่มีมติที่ประชุม หากยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานความคืบหน้าปัญหา
อุปสรรค และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ แต่ต้องไม่เกิน ๒๐ วันนับแต่วันที่มีมติที่ประชุม

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 6/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 31 ธ.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

เว้นแต่จะมีเหตุพิเศษซึ่งต้องรายงานเหตุพิเศษให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบด้วย เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ พร้อมเสนอให้โรงพยาบาลฯ มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานปัญหาและอุปสรรคพร้อมกำหนดวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จและแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบด้วย เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๖. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่กำกับติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามคู่มือนี้ และเมื่อดำเนินการกระบวนการแล้วเสร็จจะรายงานผลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบเพื่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๔ รอบ การประเมิน คือ

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

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลฯ

๘.๑ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๘.๒ แจ้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบตามคำสั่ง


โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘.๓ ประสานงานกับกลุ่มงานต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ 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	

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 7/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ มีหน้าที่ประสานงานและสืบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๓ การแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฯ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนและจะมีการแจ้งผลการดำเนินการทุกๆ ๑๕ วัน เมื่อโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการจนจบกระบวนการแล้วจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อโรงพยาบาลฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป


๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับทราบข้อมูล

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 8/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๕. กลไกการกำกับติดตาม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 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 9/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ ๒๑ ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เลขที่.....(ระบุโดยผู้ควบคุมเอกสาร)

๑. () ร้องเรียน () เสนอแนะ โดย
 - () เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ชื่อ - นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)

.....หน่วยงาน.....โทร.....
 - () บุคคลภายนอก ชื่อ - นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ)

.....หน่วยงาน.....โทร.....
๒. วัน / เดือน / ปี ที่ร้องเรียน/เสนอแนะ.....เวลา.....น.
๓. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ () ด้วยตนเอง () ผ่านสื่อออนไลน์ () โทรศัพท์ () กล่องรับเรื่องร้องเรียน
๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ ชื่อ.....หน่วยงาน.....
๕. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....
๖. สาเหตุของข้อร้องเรียน


.....

.....

.....

.....

.....

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 10/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-02	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ	แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

๘. สรุปผลการแก้ไข และป้องกัน

- () ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- () ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก.....
- () ไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ เนื่องจาก.....

๙. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ.....เมื่อวันที่.....

๑๐. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
ตามประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ชื่อหน่วยงาน: คณะกรรมการ ITA

วัน/เดือน/ปี: ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบภายใน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วฉบับนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชสระแก้วจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริต
และประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียและ
ประชาชนทั่วไป โดยได้กำหนดการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและ
มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/
กระบวนการและแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

Link ภายนอก:

.....

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายบูรินทร์ จันวิไชย)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ ITA

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายศักดิ์ชัย จำพิมาย)

ตำแหน่ง เลขานุการคณะกรรมการ ITA

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสมคิด อิ่มประโคน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว



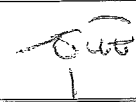

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวกตติยา พุกเปี่ยม)


ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่.....๑๑.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 1/10
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	เอกสารควบคุม
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31/10/2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติกร		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ : บุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		
จัดทำโดย : นายบูรินทร์ จันวิไชย ตำแหน่ง : นิติกร	ลายมือชื่อ	
ตรวจสอบโดย : นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	ลายมือชื่อ	
อนุมัติโดย : นายสมคิด ยืนประโคน ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	ลายมือชื่อ	

บันทึกการแก้ไขนับตั้งแต่เริ่มประกาศใช้

แก้ไขครั้งที่	หมวด/หน้าที่	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียด(พอสังเขป)	ผู้แก้ไข/ทบทวน
00		22 ธันวาคม 2562	ประกาศใช้	ผู้จัดทำ
01		11 พฤศจิกายน 2564	ปรับปรุงรายละเอียด เนื้อหา วิธีปฏิบัติและขอปรับรหัสเอกสารใหม่โดยขอยกเลิกเอกสารฉบับเดิม รหัส QM-RM-001-03	ผู้จัดทำ
02		11 พฤศจิกายน 2564	ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มเติมเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	ผู้จัดทำ
03		31 ต.ค. 2565	ปรับปรุงรายละเอียด เนื้อหา ให้ใหม่ทั้งหมด	ผู้จัดทำ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 2/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ ๓๑ ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งระบบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง เป็นการส่งเสริมความโปร่งใส รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจึงได้จัดตั้งระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน


๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของระบบรับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 3/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมี ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ

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

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

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


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

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

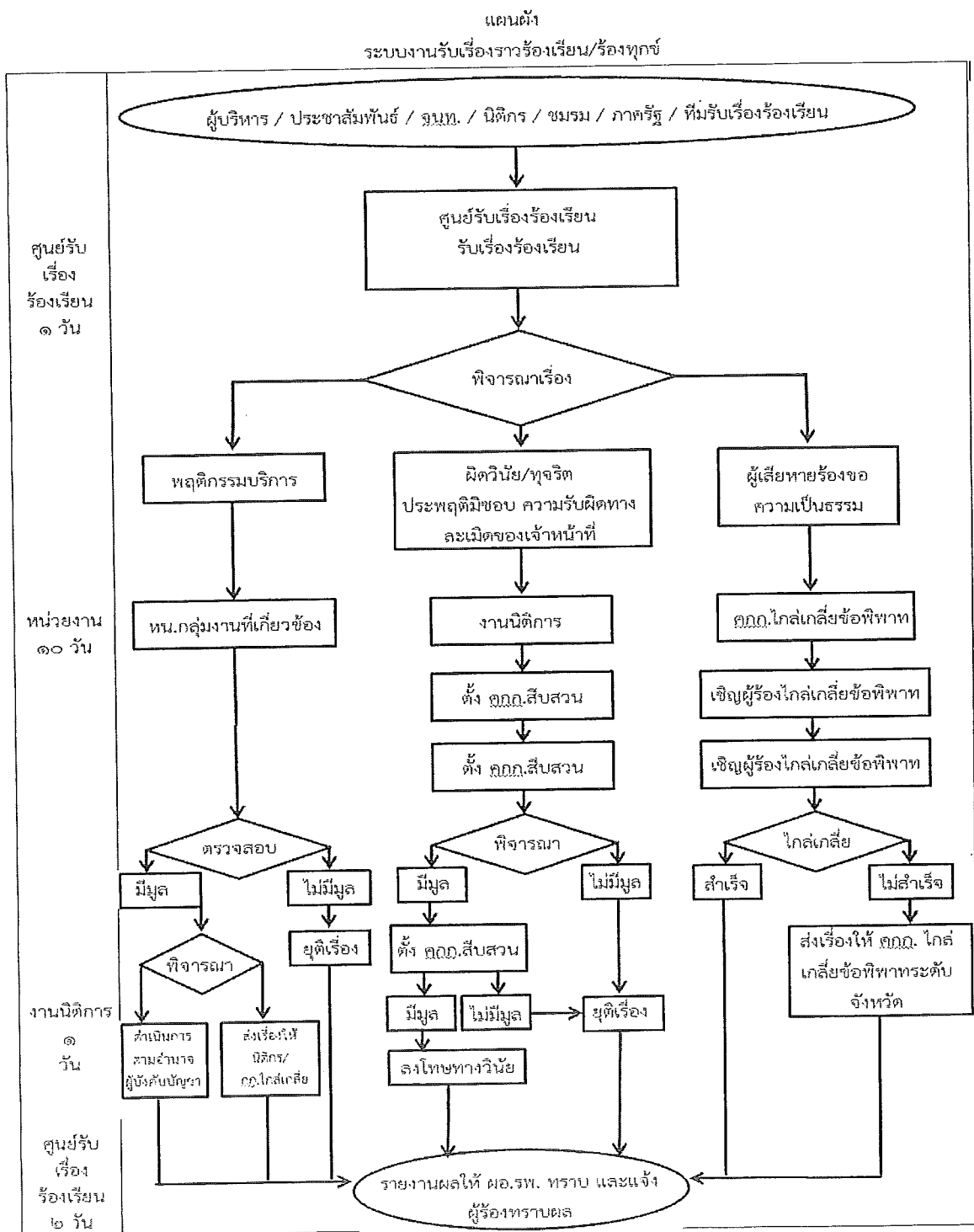
“หนังสือ” หมายถึง เอกสารลักษณะอักษร รวมถึงหนังสือที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือโปรแกรมต่างๆ เช่น SCPH Smart RM


๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 5/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 11 มี.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

คำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนมีดังนี้

๑.๑ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง สามารถร้องเรียนได้ที่

- (๑) ผู้บริหาร ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๒) งานประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๓) หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน
- (๔) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๕) งานนิติการ ห้องธุรการ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก
- (๖) ทีมรับเรื่องร้องเรียน ทีมใกล้เคียงตอบสนองเร่งด่วน

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)

๑.๕ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว


๑.๖ ระบบไปรษณีย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ๒๘๓ ถนนสุวรรณศร ตำบล

สระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ ๒๗๐๐๐

๒. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนโดยให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนซักถามผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลรายละเอียดในเบื้องต้น แล้วให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนเขียนแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นผลงานการรับเรื่องแล้ว ส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พร้อมลงข้อมูลในโปรแกรม RM SCPH ส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ภายใน ๑ วันนับตั้งแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน

๓. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนและสรุปประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป เช่น ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท, หัวหน้ากลุ่มงาน หรือนิติกร เป็นต้นแล้วแต่กรณี ภายใน ๑ วันนับตั้งแต่ได้รับทราบข้อมูล พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบด้วย ดังนี้

๓.๑ เรื่องการจัดการพฤติกรรมบริการ มอบหัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 6/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๓.๒ เรื่องการกระทำผิดวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และความผิดเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ มอบงานนิติการดำเนินการ

๓.๓ เรื่องข้อพิพาทขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล หรือเรื่องที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันได้ มอบศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินการ

๓.๔ เรื่องข้อพิพาทพิเศษ เสนอผู้บริหารพิจารณาแต่งตั้งที่บุคลากรพิเศษตามความเหมาะสมเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓.๕ กรณีเรื่องร้ายแรงกระทบต่อความมั่นคงของการบริหารราชการ เสนอผู้บริหารพิจารณารายงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วทราบ

๔. หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากดำเนินการแล้วเสร็จผลเป็นประการใดรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานปัญหาและอุปสรรค พร้อมกำหนดวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๕. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กำกับติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนหากได้ผลการดำเนินการแล้ว รายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ทราบ พร้อมเก็บข้อมูลได้เป็นสถิติผลงานเพื่อรายงานผลการดำเนินการทุกๆ รายไตรมาส

๖. หากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่สามารถทำให้ยุติเรื่องได้ ให้รายงานเรื่องต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบ โดยระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข จำนวน ๔ รอบ การประเมิน คือ

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

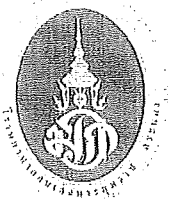
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาล

๘.๑ จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน ตามคำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ข้อ ๑

๘.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 7/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 11 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

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

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์


๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารผ่าน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 8/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ ๖ ๓.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๑.๕ การแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลฯ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนและจะมีการแจ้งผลการดำเนินการทุกๆ ๑๕ วัน เมื่อโรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการจนจบกระบวนการแล้วจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบบัตรสนเท่ห์

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๒ วันนับตั้งแต่ได้รับหนังสือจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อโรงพยาบาลจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

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

๑๕. กลไกการกำกับติดตาม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 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

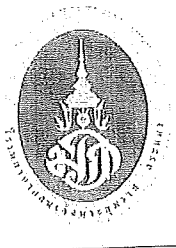
๑๖. แบบฟอร์ม

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 9/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 1 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

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.....ปีเพศ ชาย หญิง

๓.เลขที่บัตรประกันสุขภาพ.....

จังหวัดที่ลงทะเบียน.....

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

๕.โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน/หรือผู้ป่วย.....

HN.....ประเด็นเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไป

เกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์สาธารณสุข

วิธีการใช้บริการตามสิทธิ หน่วยบริการสอบถาม

บัตรสนเท่ห์ ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ

หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การเรียกเก็บเงิน

การลงทะเบียนและออกบัตร ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ได้กำหนด

การขึ้นสิทธิผลการ ปลดสิทธิ

เรื่องร้องเรียนตามมาตร ๔๑ การบริการ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

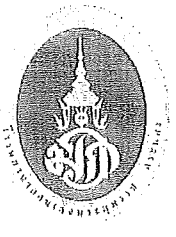
.....

.....

.....

.....

.....

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 10/10
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-01	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	แก้ไขครั้งที่ 03 ประกาศใช้วันที่ 31 ต.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

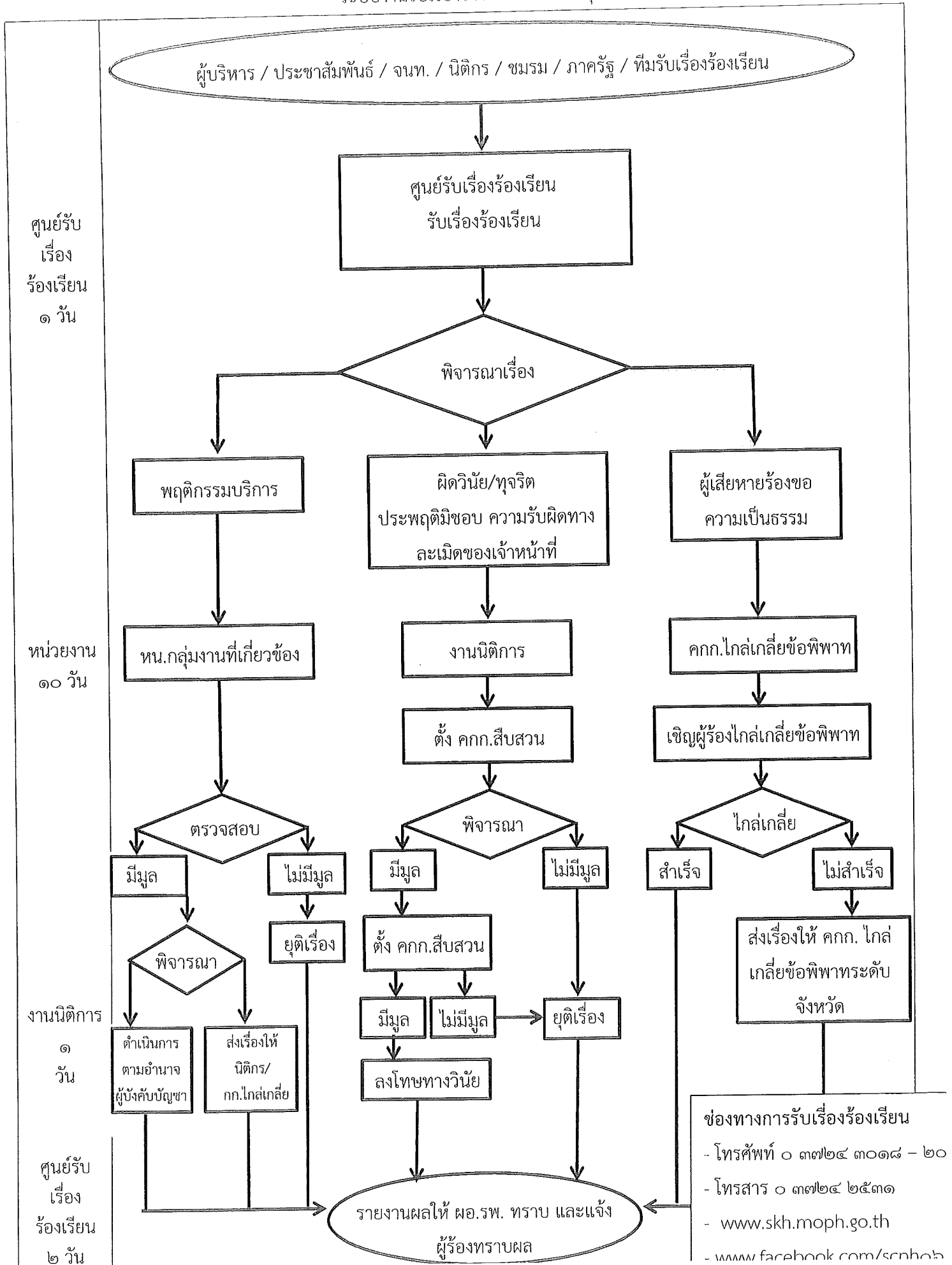
- ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑บาท
 - ทำสัญญาประนีประนอม.....
 - เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล.....บาท
 - อื่นๆ.....
- วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา.....วันทำการ
- ผู้รายงาน/บันทึก.....

MOIT. ๙

หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และ
ช่องทางการร้องเรียน

๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน

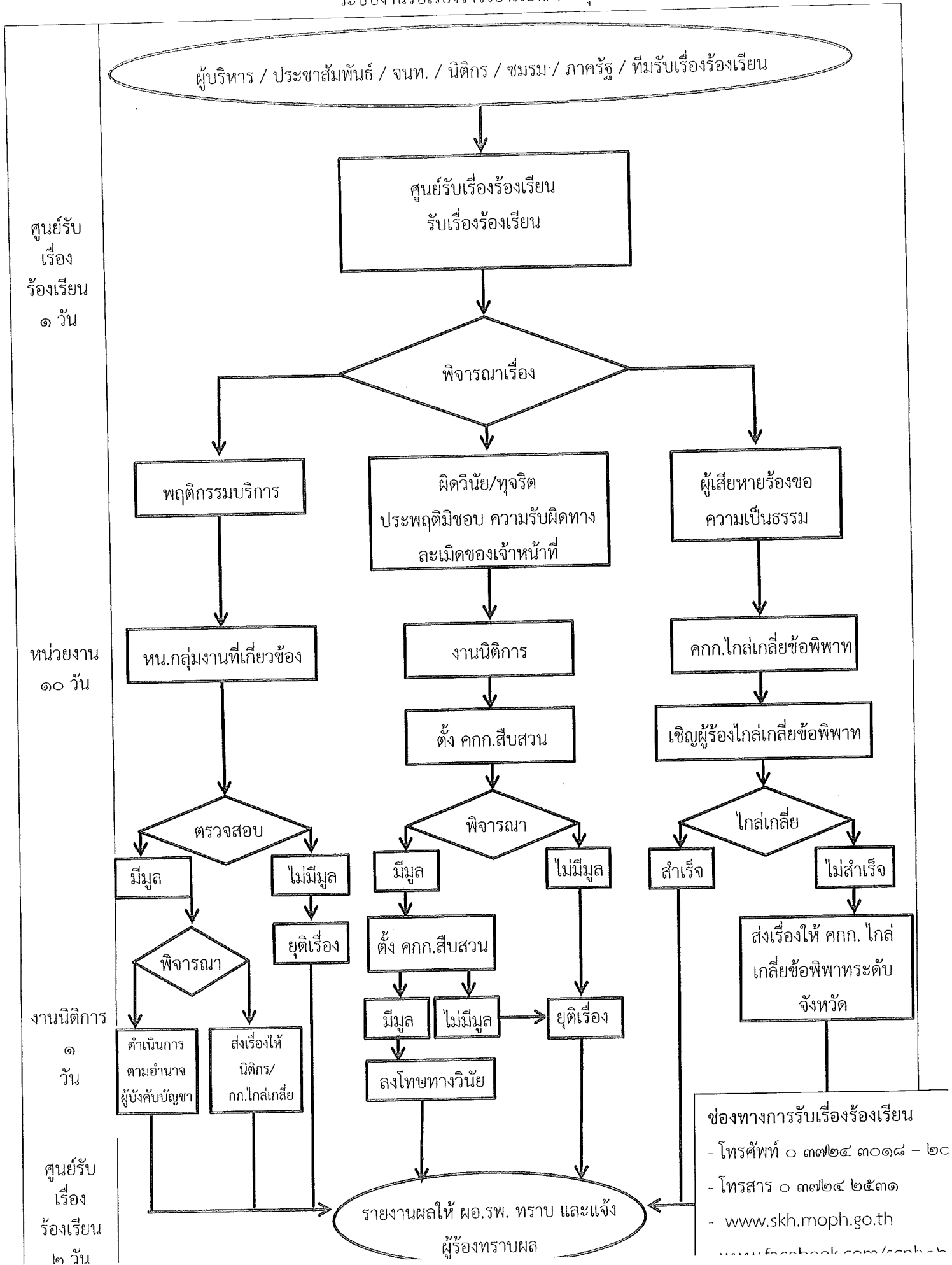
แผนผัง
ระบบงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- โทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐
- โทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๑
- www.skh.moph.go.th
- www.facebook.com/skphob

แผนผัง
ระบบงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับ
เรื่อง
ร้องเรียน
๑ วัน

หน่วยงาน
๑๐ วัน

งานนิติกร
๑
วัน

ศูนย์รับ
เรื่อง
ร้องเรียน
๒ วัน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- โทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘ - ๒๐
- โทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๒๕๓๑
- www.skh.moph.go.th
www.facebook.com/skphab

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
ตามประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

ชื่อหน่วยงาน: คณะกรรมการ ITA

วัน/เดือน/ปี: ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วฉบับนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชสระแก้วจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ
ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลฯ
โดยได้กำหนดการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ
และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

Link ภายนอก:

.....

หมายเหตุ:

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายปурินทร์ จันวิไชย)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ ITA

วันที่.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายศักดิ์ชัย จำพิมาย)

ตำแหน่ง เลขานุการคณะกรรมการ ITA

วันที่.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสมศักดิ์ ยิมประโดน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว





วันที่.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวกฤติยา พุกเปี่ยม)


ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่.....เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 1/20
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	เอกสารควบคุม
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 10 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ : บุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		
จัดทำโดย : นายบุรินทร์ จันวิไชย ตำแหน่ง : นิติกร		ลายมือชื่อ 
ตรวจสอบโดย : นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร		ลายมือชื่อ 
อนุมัติโดย : นายสมคิด ยืนประโคน ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว		ลายมือชื่อ 

บันทึกการแก้ไขนับตั้งแต่เริ่มประกาศใช้

แก้ไข ครั้งที่	หมวด/ หน้าที่	วันที่ประกาศใช้	รายละเอียด(พอสังเขป)	ผู้แก้ไข/ทบทวน
00		10 พ.ย. 2565	ประกาศใช้	ผู้จัดทำ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 2/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาล้วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ ๑๕ พ.ย. ๒๕๖๕
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล


๑. หลักการและเหตุผล

การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศเป็นที่มาของการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ซึ่งเป็นความรุนแรงทางเพศที่แสดงออกในรูปการแบ่งแยก กีดกัน โดยมีเรื่องเพศเป็นประเด็นหลัก และเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้ถูกรกระทำทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดขึ้นได้ในทุกสถานที่ทั้งในครอบครัว สถาบันการศึกษา สถานที่ท่องเที่ยว หรือแม้แต่สถานที่ทำงาน หนึ่งในปัญหาเหล่านี้ คือ การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในที่ทำงานหรือเกี่ยวเนื่องจากการทำงานที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทั้งชาย หญิง และบุคคลหลากหลายทางเพศ จากการกระทำของนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเพื่อนร่วมงาน การล่วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศในการทำงานถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวในเรื่องชีวิตทางเพศ และสิทธิในการทำงานที่บุคคลควรได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม รวมทั้งยังขัดขวางโอกาสต่างๆ ในการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ และเป็น การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศ

ปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายที่กล่าวถึงการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ได้แก่

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชนชาวไทย ไม่ว่าเหล่ากำเนิด เพศ หรือศาสนาโดยย่อมได้รับความคุ้มครองโดยเสมอกัน นอกจากนี้การที่ประเทศไทยได้เข้าเป็นภาคีอนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ ส่งผลให้ประเทศไทยมีข้อผูกพันในการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของสตรี คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิสตรี เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและความเป็นธรรมทางสังคมบนพื้นฐานในเรื่องเพศ โดยมุ่งให้เกิดความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันของหญิงและชาย ห้ามไม่ให้กระทำการเลือกปฏิบัติโดยเงื่อนไขใดๆ รวมถึงเงื่อนไขในเรื่องเพศ และยังให้มีการส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชาย ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องนำไปกำหนดเป็นนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน

๒. พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ ๒๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๔๗ กำหนดให้การรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท และหากกระทำในสาธารณสถาน ต่อหน้าธารกำนัล หรือสื่อไปในทางล่วงเกินทางเพศ รวมทั้งหากกระทำโดยผู้บังคับบัญชา นายจ้าง หรือผู้มีอำนาจเหนือ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ เดือน ปรับไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน 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 ล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดการกระทำอันเป็นการ

	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 และจะดำเนินการต่อกรณีการร้องเรียนเรื่องการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างทันท่วงที รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมและมาตรการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศขึ้น

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

๒. วัตถุประสงค์


๑. เพื่อให้เกิดการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้ปราศจากการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศอันส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำทั้งทางร่างกายและจิตใจ

๒. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานไม่มีพฤติกรรมเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก กีดกัน ด้วยเหตุแห่งเหล่ากำเนิด เพศ หรือศาสนา

๓. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงการป้องกันและจัดการกับปัญหาการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างทันท่วงที

๓. คำจำกัดความ

“การล่งละเมิดหรือการคุกคามทางเพศ” หมายถึง การกระทำใดๆ หรือพฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศที่เป็นการบังคับ ใช้อำนาจที่ไม่พึงปรารถนา ด้วยวาจา ข้อความ ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามกอนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือกระทำอย่างอื่นในทำนองเดียวกันโดยประการที่น่าจะ使人ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ ได้รับความอับอาย หรือรู้สึกถูกละเมิดเหยียดหยาม และให้หมายรวมถึงการติดตาม รังควาญหรือการกระทำใดที่ก่อให้เกิดบรรยากาศไม่ปลอดภัยทางเพศ

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 4/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดและ คุณภาพทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ ๑๐ พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

โดยเฉพาะจากการสร้างเงื่อนไขซึ่งมีผลต่อการจ้างงาน การสรรหา หรือการแต่งตั้ง หรือผลกระทบอื่นใดต่อผู้เสียหายทั้งในหน่วยงานของรัฐและเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษา

“เรื่องร้องเรียนการล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศภายในหน่วยงาน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการล่วงละเมิดหรือการคุกคามทางเพศ ปฏิบัติงานไม่เป็นธรรมเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก กีดกัน ด้วยเหตุแห่งเหล่ากำเนิด เพศ หรือศาสนา ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“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 ที่อยู่ให้ชัดเจนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ 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 10 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๖. การล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน และหลักการป้องกันการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน


จากรายงานการประเมินสถานการณ์ปัญหาการคุกคามหรือก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศในที่ทำงาน หรือเนื่องจากงานในองค์กรภาครัฐ ซึ่งสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดลจัดทำขึ้น พบว่า การล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศมี ๒ แบบ คือ

๑. การก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศในที่ทำงาน หรือการสร้างบรรยากาศอันเป็นปฏิปักษ์หรือไม่พึงปรารถนา การทำให้เดือดร้อน รำคาญ ทางเพศในที่ทำงานหรือการสร้างบรรยากาศอันเป็นปฏิปักษ์หรือไม่พึงปรารถนา ได้แก่ การใช้วาจา เช่น การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตา พุดตลกกลามก ล้อเลียน ดูหมิ่นเหยียดหยามในความเป็นหญิง ความเป็นชาย หรือเพศสภาพอื่น รวมถึงรสนิยมทางเพศ หรือแสดงลักษณะทางกิริยา เช่น มองด้วยสายตา โลมเลียย ส่งจูบ ผีวปาก จับมือถือแขน ถูกเนื้อต้องตัว หรือการแสดงสิ่งของ ภาพ จดหมาย เช่น ภาพ ลามก ปฏิทินโป๊เปลือย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภาพหน้าจอบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

๒. การใช้ประโยชน์หรือโทษจากงาน เพื่อแลกเปลี่ยนให้ได้มาซึ่งความพอใจทางเพศสัมพันธ์ การล่งละเมิดคุกคามทางเพศชนิดนี้เป็นการล่งละเมิดทางเพศโดยตรงเห็นได้ชัดเจนที่สุดรูปแบบหนึ่ง ใช้การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือการใช้อำนาจให้คุณให้โทษ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจทางเพศสัมพันธ์ อาทิ การร่วมประเวณี การสัมผัสเนื้อตัว รำกาย 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

การล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานเป็นเรื่องที่มีเจตคติทางเพศเข้ามาเกี่ยวข้องมักมีประเด็นเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงอำนาจในการให้คุณให้โทษในหน้าที่การงานระหว่างผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ จึงทำให้ผู้ถูกกระทำไม่กล้าพุดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเอาผิดผู้กระทำส่งผลให้ปัญหาการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานยังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและการแก้ปัญหาที่มีความยากลำบากมากขึ้น


	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 6/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 10 มี.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

จากงานวิจัยเกี่ยวกับการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศหลายชิ้น ได้แก่ รายงานการประเมินสถานการณ์ปัญหาการล่องละเมิด คุกคาม หรือก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศในที่ทำงาน หรือเนื่องจากงานในองค์กรภาครัฐ โดยกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวและมหาวิทยาลัยมหิดล การคุกคามทางเพศในที่ทำงานโดยมูลนิธิธีรนาถ กาญจนอักษร รายงานการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องของการตีตรากับความรุนแรงในการทำงาน โดยรองศาสตราจารย์บุญเสริม หุตะแพทย์ จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การล่องละเมิดทางเพศในหน่วยงานราชการไทย : ปัญหาและนโยบายในการป้องกันและแก้ไขโดยนางสาวสุวรรณา พูลเพชร 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 องค์การแรงงานระหว่างประเทศ, องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น, มหาวิทยาลัยยอร์ก ประเทศอังกฤษ, มหาวิทยาลัยบอสตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

ทั้งนี้ การกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ก่อนการเข้าสู่กระบวนการทางวินัย ต้องให้ผู้ถูกระทำเป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ถูกระทำ มีกระบวนการจัดการปัญหาที่เป็นมิตร ไม่สร้างความอับอายแก่ทั้งผู้กระทำและผู้ถูกระทำ มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ พยาน และผู้กระทำ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียต่อความสัมพันธ์ในการทำงานของทั้งสองฝ่าย หน่วยงาน/องค์กรควรเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างความตระหนักรู้ สร้างวัฒนธรรมการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน และไม่ยอมรับการกระทำที่เป็นการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ซึ่งจะเป็นการป้องกันปัญหาการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศอีกทางหนึ่ง

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 7/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ ๑๐ พ.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล


พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

๑. บุคลากรของโรงพยาบาลฯ ควรให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
๒. บุคลากรของโรงพยาบาลฯ ควรลดความเสี่ยงจากปัญหาการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศ เช่น แต่งกายให้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่ลับตาหรือทำงานสองต่อสองกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ไม่สนิทสนมหรือเพศตรงข้าม หรือมีผู้ที่ไว้วางใจอยู่ด้วยในกรณีถูกเรียกเข้าพบหรือได้รับมอบหมายงานนอกเวลาทำงาน เป็นต้น
๓. บุคลากรของโรงพยาบาลฯ ควรช่วยสอดส่องและรายงานพฤติกรรมการณ์การล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศเกิดขึ้นในโรงพยาบาลฯ ต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไม่ควรเพิกเฉยหากมีปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน และควรให้คำปรึกษา รวมทั้งความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานด้วย
๔. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และมีหน้าที่โดยตรงในการป้องกันปัญหาการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน
๕. ในกรณีของผู้บังคับบัญชาเรียกผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานในห้อง โดยเฉพาะนอกเวลาทำงาน หรือไปปฏิบัติงานต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ สองต่อสอง ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาระดับต้นรับทราบก่อนทุกครั้ง
๖. บุคลากรควรมีจิตสำนึกรักศักดิ์ศรี ภาควุฒิใจในผลการทำงานของตนเอง เห็นคุณค่าการทำงานของตนเองมากกว่าที่จะก้าวหน้าโดยวิธีอื่น

พฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติเนื่องจากเข้าข่ายเป็นการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

การล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวาง ซึ่งไม่สามารถระบุพฤติกรรมได้อย่างครอบคลุมทั้งหมด อย่างไรก็ตามให้ตระหนักว่า การกระทำเกี่ยวกับเรื่องเพศซึ่งผู้ถูกกระทำไม่ต้องการ และมีความรู้สึกเดือดร้อนรำคาญ อึดอัด อับอาย ถูกดูถูกเหยียดหยาม ถือว่าเข้าข่ายการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศ 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 การเกี่ยวพาราสี พูดจาแทะโลม วิจารณ์ทรวดทรง การพูดลามก การโทรศัพท์ลามก การเรียกผู้หญิงด้วยคำที่สื่อไปทางเพศ จับกลุ่มวิจารณ์พฤติกรรมทางเพศของบุคคลในที่ทำงาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 8/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ ๒๐ พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๒.๔ การสนทนาเรื่องเพศหรือเพศสัมพันธ์ การแสดงความเห็นต่อรสนิยมทางเพศ และการพูดที่สื่อไปในทางเพศ การเล่าเรื่องตลกกลามกเรื่องสองแง่สองง่ามในเรื่องเพศ การถามเกี่ยวกับประสบการณ์ความชื่นชอบในเรื่องเพศ การสร้างเรื่องโกหกหรือการแพร่ข่าวลือเกี่ยวกับชีวิตทางเพศของผู้อื่น

๓. การกระทำทางกาย เช่น

๓.๑ การสัมผัสร่างกายของผู้อื่น การลูบคลำ การถูไถร่างกายผู้อื่นอย่างมีนัยทางเพศ การฉวยโอกาสกอดรัด จูบ การหยอกล้อโดยการแตะเนื้อต้องตัว การฉวยโอกาสกอดรัด และการสัมผัสทางกายอื่นใดที่ไม่น่าพึงประสงค์ การดึงคนมานั่งตัก

๓.๒ การตามตื้อโดยที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่เล่นด้วย การตั้งใจยื่นใกล้ชิดเกินไป การดื้อนเข้ามาดมหรือขวางทางเดิน การยกคิ้วหวัดตา การผิวปากแบบเชยชวน การส่งจูบ การเลียริมฝีปาก การทำท่าหน้าลายหก การแสดงพฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศโดยใช้มือหรือการเคลื่อนไหวร่างกาย เป็นต้น

๔. การกระทำอื่นๆ เช่น


๔.๑ การแสดงรูปภาพ วัตถุ และข้อความที่เกี่ยวข้องกับเพศ รวมทั้งการเปิดภาพโป๊อนาจารในที่ทำงานและในคอมพิวเตอร์ของตน

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: ป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 10 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล.

แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

๑. หน่วยงานต้องมีการประกาศเจตนารมณ์เป็นลายลักษณ์อักษร (เช่น ประกาศ คำสั่ง) โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบอย่างทั่วถึง ในการป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

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

๓. หน่วยงานต้องแสดงเจตนารมณ์อย่างจริงจังในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน โดยเน้นการป้องกันปัญหาเป็นพื้นฐาน ควบคู่กับการปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเพศ รวมทั้งกำหนดให้เป็นประเด็นหนึ่งในหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ

๔. หน่วยงานต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมกล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศ 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 ในแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงานและต้องเป็นความลับ 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: ป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ ๒ 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
การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ให้รายงานต่อผู้บริหาร
ด้านการเสริมสร้างบทบาทหญิงชาย และให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย
ติดตามการดำเนินงานตามมาตรการ สำหรับการรายงานผลการดำเนินงานให้รายงานไปยังศูนย์ประสานการ
ป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน (ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบัน
ครอบครัว ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

๑๒. ศูนย์ประสานการป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงาน
(ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานหน่วยงานทั้งภาครัฐ
และเอกชน ในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงาน
และติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ โดยรายงานต่อคณะกรรมการส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ
(คณะกรรมการ สทพ.) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 11/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาล้วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ ๒๘ พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๗. ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๗.๑ สิ่งที่ต้องกระทำเมื่อถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

๑. ผู้ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ แสดงออกทันทีว่าไม่พอใจในการกระทำของผู้กระทำ และถอยห่างจากการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศนั้น

๒. ผู้ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ทำการส่งเสียงร้องเพื่อให้ผู้กระทำหยุดการกระทำ และเรียกผู้อื่นช่วย

๓. บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการบันทึกเสียง บันทึกภาพหรือถ่ายภาพ หรือถ่าย video clip (หากสามารถกระทำได้)

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

๕. แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้บุคคลที่ไว้วางใจทราบทันทีเพื่อเป็นพยานยืนยันเหตุการณ์

๖. หากหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อน และแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชา บุคคลหรือหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง โดยอาจให้เพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาหรือร่วมไปเป็นเพื่อนก็ได้

๗. กรณีผู้ถูกกระทำอายหรือกลัวอาจให้ผู้อื่นมาแจ้งแทน แต่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ถูกกระทำด้วย


๘. ถ้าปฏิเสธอย่างชัดเจนไปแล้วถูกกระทำซ้ำๆ อีก ถือว่าเป็นปัญหา ควรปรึกษาผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ก่อนที่ปัญหาจะลุกลามไปกว่านี้ จากนั้นควรดำเนินการขั้นเด็ดขาด โดยร้องเรียนไปยังผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับสูงเพื่อลงโทษทางวินัยต่อไป

๗.๒ สิ่งที่ผู้ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศต้องดำเนินการ

๑. ในกรณีที่สามารแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ให้พูด/เขียนถึงผู้กระทำเพื่อแจ้งให้ผู้กระทำทราบ พฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับและร้องขอให้หยุดการกระทำ ผู้ถูกกระทำอาจขอให้มีคนอยู่เป็นเพื่อนหรือพูดในนามตนเองได้

๒. ในกรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ให้ดำเนินการดังนี้

๒.๑ ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้บังคับบัญชาของผู้กระทำ หรือหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ หลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้น และให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน หากไม่ดำเนินการใดๆ ถือว่าเป็นการละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 12/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาค่าการล่วงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ ๑๐ พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๒.๒ ร้องขอให้หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์เป็นผู้ประสานงาน เพื่อช่วยเหลือจัดให้มีการประชุมหารือระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางยุติอย่างไม่เป็นทางการ หรือผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลือในการยุติเรื่องดังกล่าว ซึ่งมีกำหนดเวลา ๑๕ วัน

๗.๓ สิ่งที่ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ต้องดำเนินการ

๑. ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. ให้คำแนะนำหรือการสนับสนุนผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกกล่าวหาอย่างเท่าเทียมกัน และจะไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิดจนกว่าข้อกล่าวหาจะได้รับการพิสูจน์ว่ากระทำผิดจริง

๓. เป็นตัวกลางในการเจรจาแก้ไขปัญหาอย่างไม่เป็นทางการและเป็นการลับ โดยจัดการแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม เช่น เจรจากับผู้กระทำเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีพฤติกรรมการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศเกิดขึ้นอีก จัดการเจรจาประนอมข้อพิพาทระหว่างคู่ความซึ่งได้รับความยินยอมจากทั้งสองฝ่าย การนำเสนอเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป การแยกคู่ความไม่ให้พบปะกันโดยความยินยอมของผู้ถูกกระทำ 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 และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐานแก้ข้อกล่าวหา


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

ช่องทาง/วิธีการร้องทุกข์ในหน่วยงาน

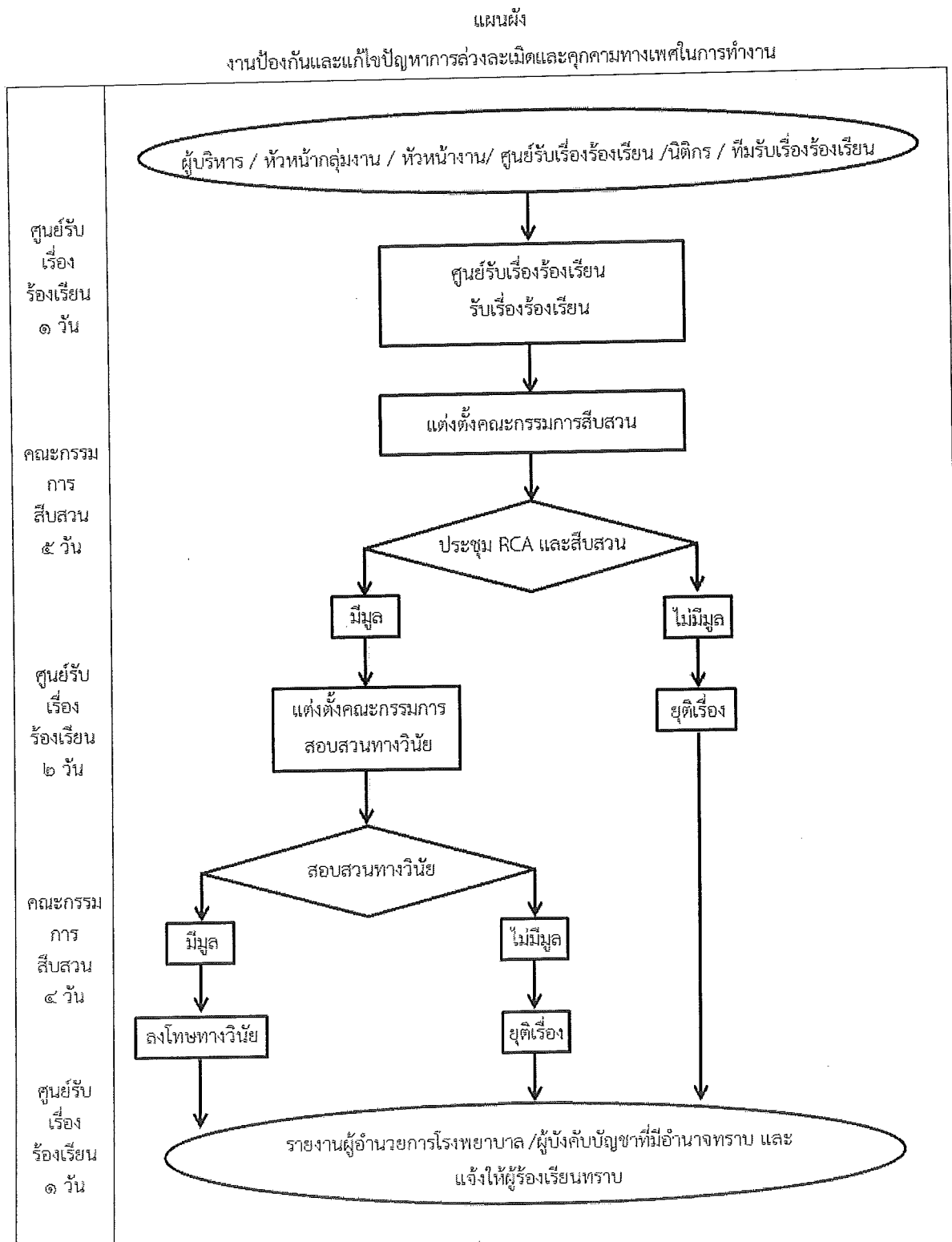
๑. ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ <http://www.skh.moph.go.th/>
๒. ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๔-๓๐๑๘-๒๐
๓. ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษร


ต่อผู้บังคับบัญชาทุกระดับของผู้กระทำ

๔. ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 14/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดและ คุณภาพทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ ๒๕ พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว



	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 15/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 10 พ.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล.

คำอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการล่งละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน
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 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

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 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ๒๘๓ ถนนสุวรรณศร ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว รหัสไปรษณีย์ ๒๗๐๐๐

๒. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องเรียนโดยให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑ ชักถามผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลรายละเอียดในเบื้องต้น แล้วให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนเขียนแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นผลงานการรับเรื่องแล้ว ส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พร้อมลงข้อมูลในโปรแกรม RM SCPH ส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ภายใน ๑ วันนับตั้งแต่ได้รับหนังสือร้องเรียน

๓. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนและสรุปประเด็น ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนโดยมีผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ หรือรองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมายเป็นประธานคณะกรรมการ และมีหัวหน้ากลุ่มภารกิจ และ/หรือหัวหน้ากลุ่มงาน และ/หรือหัวหน้างาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เกิน ๕ คน พร้อมนัดหมายประชุมหารือทบทวนวิเคราะห์หาปัจจัยสาเหตุพื้นฐาน

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 16/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ 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: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการลวงละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 10 พ.ค. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังโรงพยาบาลจากช่องทางต่างๆ 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 เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/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 เว้นแต่เป็นการร้องเรียนแบบับตรสนเทห์

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการฯ รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อโรงพยาบาลจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

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

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกๆ ๖ เดือน
- ๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

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: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ 10 มี.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 ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการบริการ

หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การเรียกเก็บเงิน

การลงทะเบียนและออกบัตร ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ได้กำหนด

การขึ้นสิทธิผลการ ปลดสิทธิ

เรื่องร้องเรียนตามมาตร ๔๑ การบริการ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน


.....

.....

.....

.....

.....

	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	หน้า 20/20
	รหัสเอกสารคุณภาพ: QM-PRT-001-04	เอกสารควบคุม
	คู่มือคุณภาพ เรื่อง: ป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่งละเมิดและ คุกคามทางเพศในการทำงาน	แก้ไขครั้งที่ 00 ประกาศใช้วันที่ ๑๐ มี.ย. 2565
หน่วยงานรับผิดชอบ: กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ		ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑บาท

ทำสัญญาประนีประนอม.....

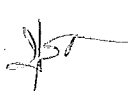


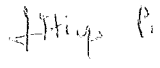
เงินช่วยเหลือจากทางโรงพยาบาล.....บาท

อื่นๆ.....

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

ผู้รายงาน/บันทึก.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
ตามประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว	
<p>ชื่อหน่วยงาน: คณะกรรมการ ITA วัน/เดือน/ปี: 17.1 พฤศจิกายน ๒๕๖๕ หัวข้อ: ประกาศมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่องละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ข้อ ๑ การล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน และหลักการป้องกันการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน คืออะไร ข้อ ๒ ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ข้อ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน 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>	

จัดทำโดย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว