คู่มือ

แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือ

คุกคามทางเพศในการทำงาน

โรงพยาบาลอัมพวา

อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน จัดทำขึ้นตาม มติคณะรัฐมนตรีครั้งแรก เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนไม่ว่าอยู่ในสถานะใด ได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และปราศจากการถูกล่วงละเมิดหรือคุกคาม ทางเพศในการทำงาน ทุกคนต้องรับผิดชอบในการกระทำและปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ ดังนั้น โรงพยาบาลอัมพวา จะสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้ปราศจากการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ด้วยการ สร้างความตระหนัก และการสร้างความรู้ความเข้าใจในการกำหนดมาตรการป้องกัน และจัดการกับปัญหาที่ เกิดขึ้น และจะดำเนินการเมื่อเกิดกรณีการร้องเรียนเรื่องการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างทันท่วงที รวมทั้ง การจัดสภาพแวดล้อมและมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศขึ้น

การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ คือ

การกระทำใด ๆ หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางเพศที่เป็นการบังคับ การใช้อำนาจที่ไม่พึงปรารถนา ด้วยวาจา ข้อความ กิริยาท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามก อนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือกระทำอย่างอื่นในทำนองเดียวกัน โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน รำคาญ ได้รับความอับอาย หรือรู้สึกว่าถูกเหยียดหยาม และให้หมายรวมถึงการติดตามรังควานหรือการกระทำใด ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศไม่ปลอดภัยทางเพศ โดยเฉพาะจากการสร้างเงื่อนไขซึ่งมีผลต่อการจ้างงาน การสรรหา หรือการแต่งตั้ง หรือผลกระทบอื่นใดต่อผู้เสียหาย ทั้งในหน่วยงานของรัฐและเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษา

พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

- บุคลากรของหน่วยงาน ควรให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

• บุคลากรของหน่วยงาน ควรลดความเสี่ยงจากปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ เช่น แต่งกายให้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่ลับตาหรือทำงานสองต่อสองกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ไม่สนิทสนม หรือ เพศตรงข้าม หรือมีผู้ที่ไว้ใจอยู่ด้วยในกรณีถูกเรียกเข้าพบ หรือรับมอบหมายงานนอกเวลาทำงาน เป็นต้น

• บุคลากรของหน่วยงาน ควรช่วยสอดส่องและรายงานพฤติกรรมการล่วงละเมิด/คุกคามทาง เพศเกิดขึ้นในหน่วยงานต่อบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไม่ควรเพิกเฉยหากมีปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับ เพื่อนร่วมงาน และควรให้คำปรึกษา รวมทั้งช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานด้วย

• ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และมีหน้าที่โดยตรงในการป้องกันปัญหา การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในที่การทำงาน

• ในกรณีของผู้บังคับบัญชาเรียกผู้ใต้บังคับปฏิบัติงานในห้อง โดยเฉพาะนอกเวลาทำงานหรือ ไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด/ต่างประเทศ แบบสองต่อสอง ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาระดับต้นรับทราบก่อนทุกครั้ง

• บุคลากรควรมีจิตสำนึกรักศักดิ์ศรี ภาคภูมิใจในผลการทำงานของตนเอง เห็นคุณค่าการ ทำงานของตนเองมากกว่าที่จะก้าวหน้าโดยวิธีอื่น

พฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติเนื่องจากเข้าข่ายเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวาง ซึ่งไม่สามารถระบุพฤติกรรม ได้อย่างครอบคลุมทั้งหมด อย่างไรก็ตามให้ตระหนักว่า การกระทำเกี่ยวกับเพศ ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่ต้องการและมี ความเดือดร้อนรำคาญ อึดอัด อับอาย ดูถูกเหยียดหยาม ถือว่าเข้าข่ายการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ อาทิ

๑. การกระทำทางสายตา เช่น การจ้องมองร่างกายที่ส่อไปในทางเพศ มองซ้อนใต้กระโปรง มองหน้าอกหรือจ้องลงไป ที่คอเสื้อ จนทำให้ผู้ถูกมองรู้สึกอึดอัด อับอาย หรือไม่สบายใจ หรือผู้อื่นที่อยู่บริเวณดังกล่าวมีความรู้สึก เช่นเดียวกัน เป็นต้น

๒. การกระทำด้วยวาจา เช่น

• การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่าง ทรวดทรง และการแต่งกายที่ส่อไปทางเพศ

• การชักชวนให้กระทำการใด ๆ ในที่ลับตา ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่พึงประสงค์และไม่ต้องการ การพูดเรื่องตลกเกี่ยวกับเพศ

• การเกี้ยวพาราสี พูดจาแทะโลม วิจารณ์ทรวดทรง การพูดจาลามก การโทรศัพท์ลามก การ เรียกผู้หญิงด้วยคำที่ส่อไปทางเพศ จับกลุ่มวิจารณ์พฤติกรรมทางเพศของบุคคลในที่ทำงาน

• การสนทนาเรื่องเพศหรือเพศสัมพันธ์ การแสดงความคิดเห็นต่อรสนิยมทางเพศและการพูดที่ ส่อไปในทางเพศ การถามเกี่ยวกับประสบการณ์ความชื่นชอบในเรื่องเพศ การสร้างเรื่องโกหกหรือการแพร่ข่าวลือ เกี่ยวกับชีวิตทางเพศของผู้อื่น

๓. การกระทำทางกาย เช่น

• การสัมผัสร่างกายของผู้อื่น การลูบคลำ การถูไถร่างกายผู้อื่นอย่างมีนัยทางเพศ การฉวย โอกาสกอดรัด จูบ การหยอกล้อโดยแตะเนื้อต้องตัว การฉวยโอกาสกอดรัด และการสัมผัสทางกายอื่นใดที่ไม่น่าพึง ประสงค์ การดึงคนมานั่งตัก เป็นต้น

• การตามตื้อโดยที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่เล่นด้วย การตั้งใจใกล้ชิดเกินไป การต้อนเข้ามุมหรือขวาง ทางเดิน การหยักคิ้วหลิ่วตา การผิวปากแบบเชิญชวน การส่งจูบ การเลียริมฝีปาก การทำท่าน้ำลายหก การแสดง พฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศ โดยใช้มือหรือการเคลื่อนไหวร่างกาย เป็นต้น

๔. การกระทำอื่น ๆ เช่น

• การแสดงรูปภาพ วัตถุ และข้อความที่เกี่ยวข้องกับเพศ รวมทั้งการเปิดภาพโป๊ ในที่ทำงาน และในคอมพิวเตอร์ของตน

• การแสดงออกที่เกี่ยวกับเพศ เช่น การโชว์ปฏิทินโป๊ การเขียนหรือวาดภาพทางเพศในที่ สาธารณะ การใช้สัญลักษณ์ ที่แสดงถึงอวัยวะเพศ หรือการร่วมเพศ การสื่อข้อความ รูปภาพ สัญลักษณ์ ที่แสดงถึง เรื่องเพศทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟซบุ๊ค ไลน์ ฯลฯ เป็นต้น

๕. การกระทำทางเพศที่มีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์

• การให้สัญญาที่จะให้ผลประโยชน์ เช่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการเรียนทุนการศึกษางาน การเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่ง การต่อสัญญาการทำงาน หากถูกล่วงละเมิดหรือถูกคุกคามยอมเพศสัมพันธ์ เช่น ขอให้ไปค้างคืนด้วย ขอให้มีเพศสัมพันธ์ด้วย หรือขอให้ทำอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ เป็นต้น

• การขมขู่ให้เกิดผลในทางลบต่อการจ้างงาน การศึกษา การข่มขู่ว่าจะทำร้ายการบังคับให้มี การสัมผัสทางเพศหรือการพยายามกระทำชำเรา หรือกระทำชำเรา

สิ่งที่ควรกระทำเมื่อถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

• แสดงออกทันทีว่าไม่พอใจในการกระทำของผู้กระทำ และถอยห่างจากการล่วงละเมิดหรือ คุกคามทางเพศนั้น

• ส่งเสียงร้องเพื่อให้ผู้กระทำหยุดการกระทำ และเรียกผู้อื่นช่วย

• บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการบันทึกเสียง บันทึกภาพหรือภาพถ่าย หรือถ่าย Video Clip (หากทำได้)

• บันทึกเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องเป็นลายลักษณ์อักษรทันทีที่เหตุการณ์เกิดขึ้น โดยจดบันทึก วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ คำบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ชื่อของพยานและ/หรือบุคคลที่สาม ซึ่งถูกกล่าวถึง หรือ อยู่ในเหตุการณ์

• แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้บุคคลที่ไว้ใจทราบทันที

• หารือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อน และแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บังคับ บัญชา บุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วยตนเอง โดยอาจให้เพื่อนร่วมเป็นที่ปรึกษาหรือร่วมไปเป็นเพื่อนก็ได้

กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างไม่เป็นทางการ

การยุติปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศจะใช้กระบวนการอย่างไม่เป็นทางการในการ แก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรก

<u>สิ่งที่ผู้ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศต้องดำเนินการ</u>

• ในกรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ให้พูด/เขียนถึงผู้กระทำเพื่อแจ้งให้ผู้กระทำ ทราบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับและร้องขอให้หยุดการกระทำ ผู้ถูกกระทำอาจขอให้มีคนอยู่เป็นเพื่อนหรือพูดใน นามตนเองได้

• ในกรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ให้ดำเนินการดังนี้

- ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้บังคับบัญชาของผู้กระทำ หลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้นและให้ ผู้บังคับบัญชาดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน หากไม่ดำเนินการใด ๆ ถือว่าผู้บังคับบัญชาละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่
- ร้องขอหน่วยงานที่รับผิดชอบให้มีบุคคลเป็นผู้ประสานงาน เพื่อช่วยเหลือจัดให้มีการ ประชุมหารือระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางยุติอย่างไม่เป็นทางการ หรือผู้ไกล่เกลี่ย

<u>สิ่งที่ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการ</u>

• ให้หัวหน้าหน่วยงาน ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง จำนวนไม่เกิน ๕ คน ประกอบด้วยประธานคณะทำงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าคู่กรณี บุคคลจากหน่วยงานต้นสังกัดของคู่กรณีโดยมี ตำแหน่งไม่ต่ำกว่าคู่กรณี โดยอาจมีบุคคลที่มีเพศเดียวกับผู้เสียหายไม่น้อยกว่าหนึ่งคน และให้มีบุคคลที่ผู้เสียหาย ไว้วางใจเข้าร่วมรับฟังในการสอบข้อเท็จจริงได้ หรือให้กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมดำเนินการสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ให้รายงานผลต่อหัวหน้าหน่วยงาน และหากต้องมีการดำเนินการทางวินัย ขอให้คณะทำงานนำข้อมูลเสนอผู้บริหาร ประกอบการดำเนินการทางวินัย

• ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๓๐ วัน หากดำเนินการไม่เสร็จในกำหนดดังกล่าว ให้ขยายเวลาออกไปอีก ๓๐ วัน

• ให้คำแนะนำหรือการสนับสนุนผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกกล่าวหาอย่างเท่าเทียมกันและจะไม่ถือว่า ผู้ถูกกล่าวหามีความผิด จนกว่าข้อกล่าวหาจะได้รับการพิสูจน์ว่ากระทำผิดจริง

• เป็นตัวกลางในการเจรจาแก้ไขปัญหาอย่างไม่เป็นทางการและเป็นการลับ โดยจัดการแก้ไข ปัญหาตามความเหมาะสม เช่น เจรจากับผู้กระทำเพื่อให้มั่นใจว่า จะไม่มีพฤติกรรมการล่วงละเมิดหรือคุกคามทาง เพศเกิดขึ้นอีก จัดการเจรจาประนอมข้อพิพาทระหว่างคู่ความ ซึ่งได้รับความยินยอมจากทั้งสองฝ่าย การนำเสนอ เรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป การแยกคู่ความไม่ให้พบปะกันโดยความยินยอมของผู้ถูกกระทำ ฯลฯ

• เมื่อสามารถตกลงกันได้แล้ว ขอให้ทั้งสอบฝ่ายลงนามในบันทึกข้อตกลงร่วมกันเป็นลาย ลักษณ์อักษร และให้เก็บไว้ในแฟ้มประวัติของทั้งสองฝ่าย

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน

• ผู้บังคับบัญชาทุกระดับของผู้กระทำ

• กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

ช่องทาง/วิธีการร้องทุกข์ในหน่วยงาน

• หน่วยงานจัดช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น เว็บไซต์ กล่องรับเรื่องร้องทุกข์ ตู้ ป.ณ.

• ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสารฯ เป็นต้น

• ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆเช่นสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

• ศูนย์ประสานการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน (ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

• คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

• ผู้ตรวจการแผ่นดิน พรบ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๖๐

แนวทาง การดำเนินงานมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

ที่	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน
๑	หน่วยงานต้องมีการประกาศเจตนารมณ์เป็นลายลักษณ์อักษร (เช่น ประกาศ คำสั่ง) โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบอย่าง ทั่วถึง ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วง ละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน	๑.กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ดำเนินการจัดทำ ร่างประกาศเจตนารมณ์และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ เป็นตัวอย่างเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ๒.ศูนย์ประสานฯ (ศปคพ.) ประสานติดตามความคืบหน้า หน่วยงานที่มีการประกาศเจตนารมณ์
๒	หน่วยงานต้องมีการจัดทำแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ที่ครอบคลุมบุคลากรทุกคนที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้ง ผู้ที่ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น นักศึกษา นักศึกษาฝึกงาน ผู้รับจ้าง ฯลฯ โดยให้ บุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการ เรียนรู้และยอมรับ รวมทั้งต้อง	๑.ให้มีการจัดทำแบบประเมินความเสี่ยงต่อการถูกล่วง ละเมิดทางเพศในการทำงานของบุคลากร เพื่อหาแนวทาง ป้องกันและแก้ไขปัญหา ๒.การจัดทำแนวปฏิบัติควรทำ ๒ ระดับ คือระดับบุคคลและ ระดับองค์กร ๓.แนวปฏิบัติต้องกำหนดจริยธรรมขององค์กร ระบุชัดเจน ถึงพฤติกรรมที่ต้องไม่กระทำ เช่น การพูดจาสองแง่สามง่าม

	ประชาสัมพันธ์เพื่อ สร้างความตระหนักแก่บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการและถือปฏิบัติ	
๓	หน่วยงานต้องแสดงเจตนารมณ์อย่างจริงจังในการ ส่งเสริมความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อให้ บุคลากรปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติและเคารพซึ่ง กันและกัน โดยเน้นการป้องกันปัญหาเป็นพื้นฐาน ควบคู่กับการปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับ พฤติกรรมทางเพศรวมทั้งกำหนดให้เป็นประเด็น หนึ่งในหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ	๑.หน่วยงานต้องกำหนดให้ประเด็นการส่งเสริมความเสมอ ภาคระหว่างเพศ และการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วง ละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศในการทำงานเป็นส่วน หนึ่งของหลักสูตรพัฒนาบุคลากรในทุกระดับขององค์กร รวมถึงการปฐมนิเทศ/ให้ความรู้กับบุคลากรใหม่ของหน่วยงาน โดยกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวเป็น หน่วยงานจัดทำหลักสูตรและให้ความรู้ร่วมกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ๒.มีการดำเนินการร่วมกับสถานศึกษาในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องความเสมอภาคระหว่างเพศ
๔	หน่วยงานต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ และแนวทางในการแก้ไขในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น และสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี โดยคำนึงถึงเรื่องพื้นที่ปลอดภัยในหน่วยงาน เช่น จัดห้องทำงานที่เปิดเผยโล่งมองเห็นกันได้ชัดเจน เป็นต้น	๑.หน่วยงานต้องตรวจสอบสภาพแวดล้อมของสถานที่ ทำงาน มีการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานและ ไม่เสี่ยงต่อการถูกล่วงละเมิดการเพศ รวมถึงสร้างความ เข้าใจกับบุคลากรไม่ให้กระทำการใดที่สร้างความอึดอัดใจ ต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้มาติดต่องาน
๕	หน่วยงานต้องกำหนดกลไกการร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน (เช่น ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายกฎหมาย หรือ กลุ่มคุ้มครองคุณธรรม จริยธรรม)	๑.หน่วยงานต้องกำหนดกลไกการร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน ที่ชัดเจน ทั้งนี่หากผู้กระทำเป็นผู้บริหารหน่วยงาน หน่วยงานต้องกำหนดมาตรการ/ช่องทางอื่น ในการร้อง ทุกข์ เช่น ศูนย์ประสานฯ (ศปคพ.) หรือสายด่วน ๑๓๐๐ โดยต้องประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรขององค์กรรับรู้โดยทั่วกัน ๒.หน่วยงานต้องกำหนดช่องทางการร้องทุกข์หลายรูปแบบ ทั้งแบบ Offline และ Online ๓.ข้อมูลการร้องทุกข์ต้องรักษาไว้เป็นความลับเพื่อให้ผู้ร้อง ทุกข์รู้สึกสบายใจและปลอดภัย และเป็นการปกป้องสิทธิ ของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง
๖	การแก้ไขและจัดการปัญหาอาจใช้กระบวนการอย่างไม่เป็นทางการ เช่นการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร การประนอมข้อพิพาท ฯลฯ เพื่อยุติปัญหา หากกระบวนการไม่เป็นทางการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จึงจะเข้าสู่กระบวนการทางวินัยตามกฎหมายที่หน่วยงานนั้นถือปฏิบัติอยู่	๑.กระบวนการจัดการปัญหาอย่างไม่เป็นทางการต้องเกิด จากความยินยอมทั้งสองฝ่าย โดยผู้ประนอมข้อพิพาทต้อง เป็นบุคคลที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้ความเคารพนับถือ ๒.การประนอมข้อพิพาทต้องมีการกำหนดเงื่อนไข เพื่อเป็น การคุมพฤติกรรมของผู้กระทำไม่ให้เกิดการกระทำซ้ำโดยต้องเคารพการตัดสินใจของผู้เสียหาย เช่น การ

		ชดเชย ค่าใช้จ่ายในการพบแพทย์ เป็นต้น
๗	การแก้ไขและจัดการปัญหาต้องดำเนินการอย่างจริงจังโดยทันทีและเป็นไปตามเวลาที่กำหนดในแนว ปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิด และคุกคามทางเพศในการทำงาน และต้องเป็น ความลับเว้นแต่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยินดีให้เปิดเผย รวมทั้งให้ความเป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายเท่าเทียม กัน กรณีที่ขยายเวลาออกไปต้องมีเหตุผลที่ดีพอ	๑.หน่วยงานต้องกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนของกระบวนการแก้ไข/จัดการปัญหาฯ ในทุกขั้นตอน ๒.การขยายระยะเวลาในการจัดการปัญหาฯ ต้องสร้างความ เป็นธรรมให้ทั้งสองฝ่าย ไม่เป็นการเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง ๓.ข้อมูลของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องเป็นความลับ
๘	กรณีที่มีการร้องเรียนหรือการรายงานเรื่องนี้ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้ -ให้หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงาน สอบข้อเท็จจริง จำนวนไม่เกิด ๕ คน ประกอบด้วย ประธานคณะทำงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าคู่กรณี บุคคลจากหน่วยงานต้นสังกัดของคู่กรณี โดยมี ตำแหน่งไม่ต่ำกว่าคู่กรณี โดยต้องมีบุคคลที่มีเพศ เดียวกับผู้เสียหายไว้วางใจเข้าร่วมรับฟังในการ สอบข้อเท็จจริงได้เฉพาะในกรณีมีการสอบปากคำ ผู้เสียหาย หรือ -ให้กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมดำเนินการสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ให้รายงานผลต่อหัวหน้าหน่วยงานและหากต้องมีการดำเนินการทางวินัยขอให้คณะทำงานนำข้อมูลเสนอผู้บริหารประกอบการดำเนินการทางวินัย	๑.ให้มีการตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริงโดยต้องมีบุคคลที่มี เพศสภาพเดียวกับผู้ร้องทุกข์ร่วมเป็นคณะทำงาน ๒.ในกรณีที่ผู้กระทำเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานระดับ กรม ให้ผู้มีอำนาจเทียบเท่าจากหน่วยงานอื่น หรืออำนาจ เหนือกว่าเป็นประธานการสอบข้อเท็จจริง และให้มี ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้แทนหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ การ ทำงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมเป็นคณะทำงานด้วย ๓.หน่วยงานภาคเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการทำมาตรการฯ ไปดำเนินการ หากมีขนาดเล็ก สามารถขอให้ ผู้แทน (ศปคพ.)หรือหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์การ ทำงานเกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง
๙	หน่วยงานต้องมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ เป็นพยาน เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนและ ผู้เป็นพยานจะไม่ถูกดำเนินการใด ๆ ที่กระทบต่อ หน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมี การดำเนินการใด ๆ ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน รวมถึงข้อร้องขอของ ผู้เสียหาย ผู้ร้องเรียน หรือผู้เป็นพยาน ควรได้รับ การพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามความเหมาะสมและหน่วยงานต้องให้การ คุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง	๑.หน่วยงานต้องกำหนดมาตรการที่ชัดเจนในการคุ้มครองผู้ ร้องเรียน และผู้เป็นพยาน ต้องมีหลักประกันความปลอดภัย ว่าจะไม่เกิดการกลั่นแกล้งด้วยการโยกย้ายหรือถูกฟ้องร้อง ๒.ผู้ร้องเรียนต้องได้รับการฟื้นฟู เยียวยา และได้รับการ ชดเชยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่สืบเนื่องมาจากการล่วงละเมิดทาง เพศในการทำงาน เช่น ค่าเดินทางในการมาให้ข้อเท็จจริง หรือค่ารักษาพยาบาลเป็นต้น ทั้งนี้ หากกรณีดังกล่าวเป็น การเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศ สามารถยื่นขอเงินเยียวยา ได้จากกองทุนส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศสามารถพิจารณา
๑๐	หน่วยงานต้องมีมาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาโดยระหว่างการร้องเรียน ยังไม่ถือว่าผู้ถูก	๑.ผู้ถูกร้อง จะไม่ถือเป็นผู้มีความผิดจนกว่ากระบวนการ แก้ไข/จัดการปัญหา จะสิ้นสุด

	กล่าวหา มีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้การ ปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลอื่น และต้องมีการให้ โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงแก้ข้อกล่าวหา อย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/ พยานหลักฐานแก้ข้อกล่าวหา	๒.ผู้ถูกร้อง มีสิทธิในการชี้แจงข้อกล่าวหา และแสดง หลักฐาน/พยานเพื่อยืนยันข้อเท็จจริง ๓.ผู้ถูกร้องควรต้องได้รับการบำบัด เยี่ยวยา เช่น การไปพบ จิตแพทย์ เป็นต้น
๑๑	หน่วยงานต้องรายงานผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิด หรือคุกคามทางเพศในการทำงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ให้รายงานต่อผู้บริหาร ด้านการเสริมสร้างบทบาทหญิงชาย (Chief Gender Equality Officer:CGEO) และให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานด้านความเสมอภาคระหว่าง หญิง (Gender Focal Point:GFP) ติดตามการ ดำเนินงานตามมาตรการฯ สำหรับการรายงานผล การดำเนินงานให้รายงานไปยังศูนย์ประสานการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการ ทำงาน (ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบัน ครอบครัว ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี	๑.กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวเป็นหน่วยในการ จัดทำแบบฟอร์ม Online เพื่อให้ส่วนราชและหน่วยงาน ภาครัฐ รวมถึงภาคเอกชน รายงานผลการดำเนินงาน ๒.ให้ศูนย์ประสานด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย (Gender Focal Point:GFP)เป็นผู้รับผิดชอบในการ รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ ไปยังศูนย์ ประ สานฯ ศปคพ. ภายใน ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี ๓.หน่วยงานภาครัฐที่ไม่ได้ตั้ง GFP ให้ศูนย์ประสานฯ (ศปคพ.) ประสานขอผลการดำเนินงานตามมาตรการฯไปโดยตรง ๔.รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ให้รายงานมายังศูนย์ประสานฯ (ศปคพ.) โดยตรง
๑๒	ศูนย์ประสานการป้องกันและแก้ไขปัญหา การล่วง ละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน (ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ทำหน้าที่ เป็นศูนย์กลางในการประสานหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไข ปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการ ทำงาน และติดตามผลการดำเนินงานตาม มาตรการฯ โดยรายงานต่อคณะกรรมการส่งเสริม ความเท่าเทียมระหว่างเพศ (สทพ.) อย่างน้อยปีละ หนึ่งครั้ง	๑.กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว โดยกองส่งเสริม ความเสมอภาคระหว่างเพศ เป็นหน่วยประสานงาน และ ติดตามการดำเนินงานตามมาตรการฯของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรายงานต่อสทพ. อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ๒.ศูนย์ประสานฯ (ศปคพ.) ต้องดำเนินการร่วมกับศูนย์ ปฏิบัติการกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ศปก.สค.) ในการให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการแก่ผู้ถูกกล่าว ละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

<u>แนวปฏิบัติการเคารพสิทธิมนุษยชนโรงพยาบาลอัมพวา</u>

เคารพสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดนโยบายไว้ในจริยธรรมในการปฏิบัติราชการและมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. ไม่กระทำการใดๆ หรือไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

๒. ให้ความรู้ความข้าใจในหลักสิทธิมนุษยชนแก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อนำไปเป็นส่วน หนึ่งในการปฏิบัติงาน

๓. ไม่จำกัดความเป็นอิสระหรือความแตกต่างทางความคิดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา การเมือง หรือเรื่องอื่นใด ทั้งนี้พึงหลีกเลี่ยงการแสตงความคิดเห็น ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือเกิดความแตกแยก

๔. จัดให้มีช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานหรือผู้ที่เชื่อว่าสิทธิของตนถูก ละเมิด หรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม สามารถร้องเรียนต่อโรงพยาบาลอัมพวาและคำร้องเรียนพึง ได้รับการเอาใจใส่และดำเนินการอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้โรงพยาบาลบางกรวย ยังได้กำหนดนโยบายและ แนวปฏิบัติในเรื่องการเคารพต่อลิทธิมนุษยชน ของผู้มีส่วนได้เสียกับธุรกิจของโรงพยาบาลอัมพวา ในสถานะ ต่างๆดังนี้

<u>นโยบายการไม่เลือกปฏิบัติ</u>

๑. โรงพยาบาลอัมพวา ตระหนักถึงความสำคัญ ในเรื่องศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ความเท่า เทียมกัน ความเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคลากรในหน่วยงาน เพราะความแตกต่างในบุคลิกลักษณะ ส่วนบุคคล

๒. โรงพยาบาลอัมพวา จะปฏิบัติกับบุคลกรในหน่วยงานในเรื่องการจ้างงาน ค่าตอบแทน การทำงาน การให้สวัสดิการ การพัฒนาและอบรม การพิจารณาเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งหน้าที่ การกำหนดวินัย และการลงโทษ การเลิกจ้าง หรือการเกษียณอายุโดยอยู่บนพื้นฐาน ของความสามารถในการปฏิบัติงาน ตาม ประสิทธิภพการทำงานมากกว่าบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล

๓. โรงพยาบาลอัมพวาจะปฏิบัติตมกฎหมายตมสิทธิที่บุคลากรในหน่วยงานทุกประเภท สัญญาจ้างจะได้รับ

๔. โรงพยาบาลอัมพวาจะไม่ขัดขวาง แทรกแซง หรือการกระทำใดๆ ที่จะเป็นผลกระทบ ต่อการใช้สิทธิของบุคลากรในหน่วยงาน ที่ไม่มีผลเสียหายต่อกิจการของโรงพยาบาลอัมพวา ในการดำเนิน กิจกรรมของบุคลกรในหน่วยงาน และไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคลากรในหน่วยงานในเรื่อง เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว สัญชาติ เพศ สถานภาพสมรส ความเบี่ยงเบนทางเพศ อายุ การตั้งครรภ์ ความพิการ ชาติกำเนิด การ เป็นสมาชิกสหภาพ พรรคการเมือง ความคิดเห็นที่แตกต่างทางการเมือง รสนิยมทางเพศ การเจ็บป่วย หรือผู้ ติดเชื้อ HIV และอื่นๆ

๕. โรงพยาบาลอัมพวาจะสื่อสารนโยบาย เกี่ยวกับการไม่เลือกปฏิบัติตั้งแต่การจ้างงาน การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานทั่วทั้งองค์การ เพื่อให้ลูกจ้างทุกคนได้มี ความรู้ มีจิตสำนึก และสมารถปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและข้อกำหนดแห่งมาตรฐานนี้ ตั้งแต่เริ่มเข้างานใหม่ และต่อเนื่องไปเป็นระยะ

<u>แนวทางการปฏิบัติ</u>

๑) โรงพยาบาลอัมพวา จะไม่กีดกันในการจ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทน การเข้ารับการ ฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การสิ้นสุดสภาพการจ้าง หรือการเกษียณ ด้วยเหตุผลทางเชื้อชาติ สัญชาติ ชนชั้นวรรณะ ศาสนา ความพิการ เพศ การเบี่ยงเบนทางเพศ การเป็นสมาชิก สหภาพ หรือการมีส่วนร่วม ทางการเมือง

๒) โรงพยาบาลอัมพวาไม่อนุญาตให้มีการลงโทษบุคลากรในหน่วยงาน โดยการทำร้าย ร่างกายบุคลากรในหน่วยงาน เช่น เฆี่ยน ตี หรือ ว่ากล่าวด้วยคำพูดที่หยาบคาย พูดจาเสียดสีการข่มขู่ คุกคามทางกายและจิตใจ หรือโดยการตัดสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นต้น

๓) กรณีที่บุคลกรในหน่วยงาน กระทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของโรงพยาบาลอัมพวานั้นโรงพยาบาลอัมพวา ได้กำหนดบทลงโทษทางวินัยที่เหมาะสมกับ ความผิด โดยจะพิจารณาจากความหนัก เบาของความผิด เจตนาในกากระทำความผิด ความดี และโทษทางวินัยที่ผ่านมา สำหรับการพิจารณาลงโทษ นั้นทางโรงพยาบาลอัมพวา ถือเป็นนโยบายว่าก่อนที่จะลงโทษบุคลากรในหน่วยงานทุกครั้ง โรงพยาบาลอัมพวาจะสอบสวนความผิดนั้นโดยละเอียด ด้วยการมอบหมายให้ฝ่ายบุคคลร่วมกับผู้บังคับบัญชาระดับ ขึ้นไปร่วมกันสอบสวน พร้อมกับแจ้งให้บุคลกรในหน่วยงานทราบ ถึงความผิดที่เกิดขึ้น เพื่อให้บุคลากรใน หน่วยงาน ได้มีโอกาสชี้แจงเรื่องราวต่างๆ และก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงานมากที่สุด

๔) โรงพยาบาลอัมพวา ไม่มีการหักค่าจ้าง หรือเงินเดือนของบุคลากรในหน่วยงานด้วย เหตุเพราะถูกลงโทษทางวินัย ยกเว้นกรณีที่บุคลากรในหน่วยงาน กระทำความผิดทางวินัย และถูกลงโทษโดย การพักงาน โดยไม่ได้รับคำจ้างในวันที่พักงานนั้น ยกเว้นพักงานเพื่อการสอบสวน บุคลากรในหน่วยงานจะ ได้รับค่าจ้างตามที่กฎหมายกำหนด

๕) โรงพยาบาลอัมพวา ไม่สนับสนุนให้กระทำการด้วยการสัมผัสทางกาย ที่มีลักษณะส่อ ไปในทางเพศ เช่น การลูบ การโอบกอด การจับอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่ง เป็นต้น

๖) โรงพยาบาลอัมพวา ไม่สนับสนุนให้กระทำการด้วยวาจาที่ส่อไปในทางเพศ เช่น วิพากษ์วิจารณ์ร่างกาย พูดหยอกล้อ พูดหยาบ คาย เป็นต้น

๗) โรงพยาบาลอัมพวาไม่สนับสนุนให้กระทำการด้วยอากัปกิริยาที่ส่อไปในทางเพศ เช่น การใช้สายตาลวนลาม การทำโรงพยาบาลอัมพวาสัญญาณ หรือสัญลักษณ์ใด ๆ เป็นต้น

๘) โรงพยาบาลอัมพวา ไม่สนับสนุนให้มีการแสดงหรือสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ ที่ส่อไป ในทางเพศ เช่น แสดงรูปลามกอนาจาร ส่งจดหมาย ข้อความ หรือการสื่อสารรูปแบบอื่น เป็นต้น

๙) โรงพยาบาลอัมพวา ไม่สนับสนุนให้แสดงพฤติกรรมอื่นใดที่ส่อไปในทางเพศ ซึ่ง ผู้ถูกกระทำไม่พึงประสงค์หรือเดือดร้อนรำคาญ ในปี ๖๕๖๔ โรงพยาบาลอัมพวามีบุคลากรในหน่วยงาน พิการจำนวน ๑ คน และไม่มีประเด็นการถูกร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องสิทธิมนุษยชน