

คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ
องค์การเภสัชกรรม

สารบัญ

	หน้า
โปรดลงนามรับทราบและปฏิบัติ	3
ส่วนที่ 1 บททั่วไป.....	4
1.1 วิสัยทัศน์.....	4
1.2 ภารกิจ (ตามพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พ.ศ. 2509)	4
1.3 พันธกิจ	5
1.4 หลักปฏิบัติเกี่ยวกับคู่มือมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม	5
ส่วนที่ 2 จริยธรรมขององค์การเภสัชกรรม.....	6
2.1 นิยามและความหมาย	6
2.2 หลักมาตรฐานจริยธรรมขององค์การเภสัชกรรม.....	6
2.3 จริยธรรมในการดำเนินกิจการ	7
2.4 จริยธรรมการขายยาขององค์การเภสัชกรรม	7
2.5 จริยธรรมในการปฏิบัติงาน.....	7
ส่วนที่ 3 หลักปฏิบัติจริยธรรมและจรรยาบรรณขององค์การเภสัชกรรม	8
3.1 มาตรฐานจรรยาบรรณของคณะกรรมการ.....	8
3.2 มาตรฐานจรรยาบรรณของผู้บริหาร	10
3.3 มาตรฐานจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน.....	14
ส่วนที่ 4 นโยบายด้านการร้องเรียน.....	16
4.1 ช่องทางการร้องเรียน	16
4.2 ขั้นตอนการร้องเรียน.....	16
4.3 แผนผัง/ขั้นตอน กระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่อง/การทุจริต โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแสการทุจริต องค์การเภสัชกรรม	17
ส่วนที่ 5 การสื่อสาร และการติดตามรายงานผล	18
5.1 การสื่อสารคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณขององค์การเภสัชกรรม	18
5.2 การประเมินการรับรู้คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ และการประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจริยธรรมในองค์การเภสัชกรรม	18

(ต้นฉบับ)

ใบลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ

ข้าพเจ้าได้รับคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ องค์การเภสัชกรรมเรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้ารับทราบและทำความเข้าใจ โดยจะยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องจนเป็นปกติวิสัย อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นคุณธรรม

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง

หน่วยงาน

วันที่/...../.....

ส่วนที่ 1 บททั่วไป

องค์การเภสัชกรรม ตระหนักดีว่าจริยธรรมและจรรยาบรรณเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินกิจการขององค์กร ช่วยเสริมสร้างการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูง เป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส มีความชัดเจนในการดำเนินกิจการภายในองค์กร ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เช่น ประชาชนผู้บริโภค รัฐบาล คู่ค้า คณะกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน

องค์การเภสัชกรรม จึงได้มีการจัดทำคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ องค์การเภสัชกรรม ขึ้นเพื่อเป็นกรอบในการบริหารจัดการดูแลกิจการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยได้ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และมีความสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรชั้นนำอื่น ๆ และพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พ.ศ. 2509 ตลอดจนข้อบังคับ ระเบียบและคำสั่งต่าง ๆ ภายในขององค์การเภสัชกรรม

องค์การเภสัชกรรมมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างสังคมคุณธรรมขององค์การเภสัชกรรม และกำหนดแนวทางในการนำกรอบจริยธรรมและจรรยาบรรณ ไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อที่จะบริหารงานตามแนวนโยบายด้วยความระมัดระวังและยึดมั่นในคุณธรรมแห่งความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และความโปร่งใส ตลอดจนมุ่งหวังให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อการดำเนินกิจการเพื่อสังคม และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืนต่อไป

1.1 วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรหลักเพื่อความมั่นคงทางยาและเวชภัณฑ์ของประเทศที่มีนวัตกรรม ที่สร้างคุณค่าและยั่งยืน”

1.2 ภารกิจ (ตามพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พ.ศ. 2509)

1. ผลิตยาและเวชภัณฑ์
2. ส่งเสริมให้มีการศึกษาและวิจัยการผลิตยาและเวชภัณฑ์
3. ส่งเสริมการวิเคราะห์ยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตยาและเวชภัณฑ์
4. ซื้อ ขาย แลกเปลี่ยน และให้ซึ่งยาและเวชภัณฑ์
5. ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตยาและเวชภัณฑ์

1.3 พันธกิจ

1. ผลิต จำหน่ายและบริการยาและเวชภัณฑ์ ที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล
2. ผลิตยาที่จำเป็นและสำรองยาในยามฉุกเฉินเพื่อความมั่นคงของชาติรวมถึงยาที่มีความจำเป็นต่อระบบสาธารณสุขของประเทศ
3. ดำเนินธุรกิจให้มีศักยภาพในการแข่งขันในอาเซียน และสามารถพึ่งตนเองได้ และมีธรรมาภิบาล

4. รักษาระดับราคาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อสังคมไทยเพื่อประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5. สร้างนวัตกรรมทางยาและเวชภัณฑ์ใหม่ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นต่อสังคมไทย

1.4 หลักปฏิบัติเกี่ยวกับคู่มือมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคนขององค์การเภสัชกรรมต้องศึกษาหลักมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรมโดยละเอียดและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นในทุกหน่วยงาน มีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับดูแล สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานในบังคับบัญชาปฏิบัติตามคู่มือมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรมอย่างทั่วถึง การดำเนินงานในกรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือละเว้นการปฏิบัติตามคู่มือฉบับนี้ ให้วินิจฉัยตามลักษณะของการฝ่าฝืน ความจงใจหรือเจตนา มูลเหตุจูงใจ ความสำคัญ และระดับตำแหน่งหน้าที่ของผู้ฝ่าฝืน อายุ ประวัติและความประพฤติในอดีต สภาพแวดล้อม อันเกิดจากการฝ่าฝืนหรือเหตุอื่นอันควรนำมาประกอบการพิจารณา

ผู้ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม ควรระลึกเสมอว่า

เราไม่อาจกำหนดทุกพฤติกรรม ทุกเหตุการณ์ และทุกสถานการณ์ทั้งหมด ไว้เป็นแนวทางปฏิบัติในจรรยาบรรณการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม หากผู้ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม ประสบปัญหาในการตัดสินใจ หรือการปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดไว้ในจรรยาบรรณการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม ให้ตั้งคำถามเกี่ยวกับการกระทำนั้นกับตัวเอง ดังต่อไปนี้

- การกระทำนั้นขัดต่อกฎหมายหรือไม่
หากขัดต่อกฎหมาย ให้ยุติทันที
- การกระทำนั้นขัดต่อนโยบายขององค์การเภสัชกรรมหรือไม่
หากขัดต่อนโยบาย ให้ยุติทันที
- การกระทำนั้นขัดต่อค่านิยมหรือวัฒนธรรมขององค์การเภสัชกรรมหรือไม่
หากขัดต่อค่านิยม หรือวัฒนธรรม ให้ยุติทันที
- การกระทำนั้นส่งผลเสียต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การเภสัชกรรมหรือไม่
หากส่งผลเสีย ให้ยุติทันที
- การกระทำนั้นส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์การเภสัชกรรมหรือไม่
หากส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ ให้ยุติทันที
- การกระทำนั้นจะก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ไม่ดีในอนาคตหรือไม่
หากก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ไม่ดี ให้ยุติทันที

กรณีไม่แน่ใจหรือไม่อาจตัดสินใจว่า การตัดสินใจของตนนั้นถูกต้องหรือไม่ ควรหารือผู้ร่วมงาน ปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น แล้วแต่กรณี ซึ่งผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ให้คำแนะนำในขั้นต้นแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือสอบถามได้ที่กองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน

ส่วนที่ 2 จริยธรรมขององค์การเภสัชกรรม

2.1 นิยามและความหมาย

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ และพนักงานองค์การเภสัชกรรม ที่มีตำแหน่งบริหาร ได้แก่

- 1) รองผู้อำนวยการ
- 2) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
- 3) ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการสถาบัน
- 4) ผู้จัดการโรงงาน และผู้จัดการประกันคุณภาพ
- 5) รองผู้อำนวยการฝ่าย รองผู้อำนวยการสำนัก และรองผู้อำนวยการสถาบัน
- 6) ผู้อำนวยการกอง และผู้จัดการสาขา
- 7) หัวหน้างาน
- 8) หัวหน้าแผนก

ตำแหน่งที่ชื่อเรียกอย่างอื่นเทียบตำแหน่งผู้บริหารข้างต้น ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลที่องค์การเภสัชกรรม จ้างไว้ปฏิบัติงานในลักษณะประจำ และรับเงินเดือนในตำแหน่งตามชั้นและอัตราเงินเดือนที่บรรจุ ตามจำนวนอัตราตำแหน่งขององค์การเภสัชกรรม

คุณธรรม หมายถึง ความดีงามที่ถูกปลูกฝังขึ้นทั้งกาย วาจา และจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งยึดมั่นไว้ในหลักในการประพฤติจนเกิดเป็นนิสัยที่ดีในการประกอบอาชีพ ช่วยให้การงานประสบความสำเร็จ และรู้สึกประทับใจ ชั่ว ดี เกรงกลัวต่อการกระทำความชั่ว

จริยธรรม หมายถึง แนวทางการประพฤติปฏิบัติตน ที่พึงปฏิบัติต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องซื่อสัตย์และยอมรับ อันจะก่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองขึ้นในสังคมอย่างถาวร

จรรยาบรรณ หมายถึง หลักความประพฤติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่ผู้ประกอบการอาชีพการงานแต่ละสาขากำหนดขึ้น และต้องยึดถือปฏิบัติตัวอย่างเคร่งครัดเพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณขององค์กร

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หมายถึง ความขัดกันแห่งผลประโยชน์ส่วนตนของผู้ปฏิบัติงานกับผลประโยชน์ขององค์การเภสัชกรรมไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

2.2 หลักมาตรฐานจริยธรรมขององค์การเภสัชกรรม

- 2.2.1 ยึดมั่นในคุณธรรม
- 2.2.2 มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบต่อหน้าที่
- 2.2.3 ยึดถือประโยชน์ขององค์กรเหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตน
- 2.2.4 ยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม
- 2.2.5 ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยดี และไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม
- 2.2.6 ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วนถูกต้อง ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

2.2.7 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานคุณภาพ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

2.2.8 ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

2.2.9 ยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

2.3 จริยธรรมในการดำเนินงาน

2.3.1 หลักนิติธรรม คณะกรรมการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ขององค์การอย่างเคร่งครัด รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการขององค์การ

2.3.2 ความโปร่งใส องค์การต้องดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

2.3.3 ความยุติธรรมและคุณธรรม คณะกรรมการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ต้องปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างยุติธรรมและมีคุณธรรม

2.3.4 ความสำคัญต่อลูกค้า คณะกรรมการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญ และเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยควบคุมดูแลสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ อันส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2.3.5 ความรับผิดชอบต่อสังคม คณะกรรมการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งขององค์การ

2.4 จริยธรรมการขยายขององค์การเภสัชกรรม

คณะกรรมการพัฒนาระบบยาแห่งชาติ ได้ประกาศจริยธรรมการขยายของประเทศไทย เมื่อ พ.ศ. 2559 เพื่อสร้างค่านิยมทางคุณธรรมและหลักจริยธรรมให้เกิดขึ้นในจิตสำนึกของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในระบบยาเป็นระบบที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ป่วย ประชาชนและสังคม เป็นสำคัญ ผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรมจึงได้ประกาศจริยธรรมการขยายต่อสังคม เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2562

“องค์การเภสัชกรรมจำหน่ายยาโดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการส่งเสริมการขยายของประเทศไทย อย่างเคร่งครัด และขอประกาศสู่สังคมทราบเพื่อเน้นย้ำให้ประชาชนมีความมั่นใจในกระบวนการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม”

2.5 จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

2.5.1 มีวุฒิภาวะ และมีภาวะผู้นำเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ

2.5.2 มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและผู้อื่น

2.5.3 รักษาทรัพย์สินขององค์กร ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน ผู้อื่น หรือโดยมิชอบอื่นใด

2.5.4 ปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน โดยเคารพสิทธิส่วนบุคคล ไม่ละเมิดสิทธิ รวมทั้งเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรี ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงาน

2.5.5 ไม่เรียกร้อย ไม่รับเงิน ผลประโยชน์ หรือสิ่งของที่ไม่สมควร ไม่สุจริต หรือเกินปกติวิสัย

2.5.6 ไม่ปฏิบัติในลักษณะที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับองค์กร

2.5.7 ยึดมั่นในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

ส่วนที่ 3

หลักปฏิบัติจริยธรรมและจรรยาบรรณขององค์การเภสัชกรรม

จริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดีในการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม เป็นการประมวลแบบแผน กำหนดขอบเขต มาตรฐาน ความประพฤติ และพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนขององค์การเภสัชกรรม ไม่ว่าจะ เป็น คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน พึงกระทำการดำเนินงานและปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติไปในวิธิต่างเดียวกัน ภายใต้กรอบคุณธรรม ความซื่อสัตย์ ในวิธิต่างที่สร้างสรรค์ เป็นระเบียบเรียบร้อย เสมอภาค เท่าเทียม เพื่อเป็นการ สร้างรากฐานและรักษาภาพลักษณ์ขององค์การเภสัชกรรม ให้เป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

3.1 มาตรฐานจรรยาบรรณของคณะกรรมการ

3.1.1 จรรยาบรรณของคณะกรรมการต่อองค์กร

1. กำกับ ดูแล และปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร
2. นำความรู้ ความสามารถ และทักษะการบริหารมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ และบริหาร องค์กรด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง
3. รักษาเกียรติยศ ชื่อเสียงของตน และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในฐานะหน่วยงานที่เป็นความ มั่นคงทางยาของประเทศ
4. ไม่เปิดเผยข้อมูลลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก
5. ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตน หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในการแสวงหาผลประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และผู้อื่น
6. คำนึงถึงการประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างสิ้นเปลือง
7. ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อองค์กร
8. จงรักภักดี และภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และปกป้ององค์กรจากการดำเนินการอย่าง ไม่ถูกต้องและไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจทำให้ภาพลักษณ์องค์กรเสียหาย

3.1.2 จรรยาบรรณของคณะกรรมการต่อผู้บริหาร

1. ประพฤติปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร โดยมีแนวทางดังนี้
 - 1.1 ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
 - 1.2 มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย โปร่งใส ตรงไปตรงมา
 - 1.3 สื่อสารสองทางอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งติดตามและกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติปฏิบัติอย่าง ต่อเนื่อง
 - 1.4 สร้างวัฒนธรรมที่ดีด้านการปฏิบัติงาน
2. กำหนด และมอบนโยบายการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร คำนึงถึงผลประโยชน์ของ ประเทศชาติ ประชาชน และองค์กรเป็นหลัก

3. กำกับ ดูแล และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ด้วยความเป็นธรรม และเพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร

4. กำกับ ดูแล และปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารงานด้วยวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และประยุกต์ทักษะการบริหารที่ทันสมัยด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง

3.1.3 จรรยาบรรณของคณะกรรมการต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ประพฤติปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร โดยมีแนวทางดังนี้
 - 1.1 ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
 - 1.2 มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย โปร่งใส ตรงไปตรงมา
 - 1.3 สร้างวัฒนธรรมที่ดีด้านการปฏิบัติงาน
2. ปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกบุคคล และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม
3. ให้ความมั่นใจกับผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องสวัสดิภาพ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน
4. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม ท้าทาย และสม่ำเสมอ ตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐาน
5. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย และมาตรฐานสากล ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน

3.1.4 จรรยาบรรณของคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมต่อลูกค้าและประชาชน

1. กำหนด และมอบนโยบายการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร คำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติ ประชาชน และองค์กรเป็นหลัก
2. กำกับ ดูแล คุณภาพและบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน
4. กำกับ ดูแล การร้องเรียนด้านบริการ และตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ตามสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย และมาตรฐานสากล
5. สร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
6. มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว
7. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

3.1.5 จรรยาบรรณของคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมต่อคู่แข่งทางการค้า

1. ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี โปร่งใส และปราศจากการทุจริต หลีกเลี่ยงการทุ่มตลาด (Dumping) และการผูกขาดทางการค้า
2. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม ที่สื่อถึงการแข่งขันที่มีเจตนาไม่บริสุทธิ์ และผิดกฎหมาย

3. ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางให้ร้ายโดยปราศจาก ซึ่งข้อมูลความจริง
4. ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบที่ขัดต่อกฎหมาย และกฎระเบียบขององค์กร
5. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

3.1.6 จรรยาบรรณของคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมต่อสังคม

1. มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่กระทำการใดที่จะส่งผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. ปฏิบัติหน้าที่ของกรมการแพทย์และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในทุกภาคส่วนงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. คำนึงถึงส่วนหนึ่งขององค์กร ให้แก่กิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ โดยครอบคลุมการสนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคมไทย
4. กำกับดูแลให้มีระบบเพื่อการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด
5. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานด้านการกำกับดูแล และรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ
6. ไม่นำเงินและทรัพย์สินขององค์กรไปสนับสนุนทางการเมือง
7. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

3.2 มาตรฐานจรรยาบรรณของผู้บริหาร

3.2.1 จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อองค์กร

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนถึงตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความเป็นธรรม และเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ ประชาชน และองค์กร
2. บริหารงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง ด้วยวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล สร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ กล้าเปลี่ยนแปลง และกล้าตัดสินใจ
3. ปฏิบัติหน้าที่โดยการประยุกต์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะการบริหารจัดการอย่างสูงสุด ความสามารถในทุกกรณี
4. คำนึงถึงการประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างสิ้นเปลือง จัดการดูแลทรัพย์สินขององค์กรมิให้เสื่อมค่า หรือสูญหายโดยมิชอบ
5. รายงานสถานภาพขององค์กร ต่อคณะกรรมการ อย่างสม่ำเสมอและครบถ้วนตามความเป็นจริง
6. แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กร ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ และมีข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ
7. ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง และผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม
8. ไม่เปิดเผยข้อมูลลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก
9. ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อองค์กร

10. จงรักภักดี และภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และปกป้ององค์กรจากการดำเนินการอย่างไม่ถูกต้องและไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจทำให้องค์กรได้รับความเสียหาย

3.2.2 จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ประพฤติปฏิบัติตนตามค่านิยมองค์กร โดยมีแนวทางดังนี้
 - 1.1 ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
 - 1.2 มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย โปร่งใส ตรงไปตรงมา
 - 1.3 สื่อสารสองทางอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งติดตามและกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติปฏิบัติ อย่าง

ต่อเนื่อง

- 1.4 สร้างวัฒนธรรมที่ดีด้านการปฏิบัติงาน

2. ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

3. ให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงสิทธิที่พึงได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้ง สิทธิความเท่าเทียมกันทางกฎหมาย สิทธิในการแสดงความคิดเห็น สิทธิในการทำงาน สิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนได้รับการรับรองหรือคุ้มครองให้ไม่ถูกเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากเชื้อชาติ เพศ การนับถือศาสนา เป็นต้น ไม่กำหนดกฎระเบียบที่จะทำให้บุคคลบางกลุ่มเสียเปรียบเมื่อเทียบกับบุคคลกลุ่มอื่น

4. ให้ความเป็นธรรมในเรื่องการแต่งตั้ง โยกย้าย ให้รางวัล และลงโทษผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุจริต โดยคำนึงถึงความรู้ สมรรถนะความสามารถและประสบการณ์ ตลอดจนความเหมาะสมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ

5. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะ ความรู้ สมรรถนะ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานรวมถึงการเสริมสร้างประสบการณ์เกี่ยวกับกิจการขององค์กร โดยให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

6. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

7. บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของผู้ปฏิบัติงาน

8. ปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

9. ย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในเรื่องมาตรฐานจรรยาบรรณ และบทบาทซึ่งผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบปฏิบัติของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

10. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อคิดเห็น หรือท้วงติงการดำเนินงานขององค์กรที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

11. ให้ความมั่นใจกับผู้ปฏิบัติงานในเรื่องสวัสดิภาพ และสวัสดิการในการทำงาน

12. ย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์

สูงสุด

13. ดูแลเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งด้านปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการและรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาตามทำนองคลองธรรม

14. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานโดยให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ตลอดจนสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีโอกาสพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน

15. จัดให้มีระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและพยาน

3.2.3 จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อลูกค้าและประชาชน

1. จำหน่ายผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่มีคุณภาพ
2. กำหนดระดับคุณภาพที่ยอมรับได้ของผลิตภัณฑ์และบริการ
3. เปิดเผยข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
4. นำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่จะต้องไม่ทำให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของผลิตภัณฑ์และการบริการนั้นๆ
5. จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
6. รักษาความลับของลูกค้าและประชาชนอย่างจริงจัง และสม่ำเสมอ รวมถึงการไม่นำมาใช้ซึ่งประโยชน์ของตนเองและผู้เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
7. พยายามควบคุม รักษาต้นทุนการผลิต ทั้งนี้ต้องรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา
8. พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อประโยชน์แก่ลูกค้าและประชาชนอย่างต่อเนื่อง
9. ปฏิบัติตนตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าและประชาชนอย่างเคร่งครัด
10. กรณีที่ผลิตภัณฑ์และบริการมีปัญหา ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าและประชาชนทราบอย่างรวดเร็ว และพิจารณาดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
11. ไม่ค้ากำไรเกินควร เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพสินค้าและบริการ และไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้าและประชาชน
12. สร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อเป็นการยกระดับองค์กร เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาองค์กร

3.2.4 จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อคู่ค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่

1. ไม่เรียกหรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้าคู่ค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่
2. ถ้ามีข้อมูลว่ามีการเรียกหรือการรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น พึงเปิดเผยรายชื่อผู้เกี่ยวข้องทราบ

3. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าและ/หรือเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวัตถุประสงค์ของการใช้เงิน การชำระคืน การดูแลคุณภาพผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐาน หลักทรัพย์ค้ำประกัน และเรื่องอื่นใดที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับลูกค้าและ/หรือเจ้าหนี้

4. กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าและ/หรือเจ้าหนี้ ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

5. รายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องและตรงต่อเวลาให้แก่ลูกค้าและ/หรือเจ้าหนี้ อย่างสม่ำเสมอ

6. เฝ้าติดตาม ทวงถาม ทวงหนี้เพื่อประโยชน์ขององค์กร

3.2.5 จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อคู่แข่งทางการค้า

1. ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี

2. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม ที่สื่อถึงการแข่งขันทันทีที่มีเจตนาไม่บริสุทธิ์ และผิดกฎหมาย

3. ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางให้ร้ายโดยปราศจากซึ่งข้อมูลความจริง

4. ไม่เข้าร่วมในกิจกรรมการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property: IP) ทั้งทางตรงและทางอ้อม ป้องกันและหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจโดยมิชอบเพื่อครอบครอง ปลอมแปลงหรือลอกเลียนแบบ

3.2.6 จรรยาบรรณของผู้บริหารต่อสังคมส่วนรวม

1. ไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

2. แบ่งปันผลกำไรส่วนหนึ่งขององค์กร ให้แก่กิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ

3. ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

4. ปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล

5. ไม่กระทำการช่วยเหลือ สนับสนุน หรือยอมเป็นเครื่องมือที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ

6. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานด้านการกำกับดูแล และรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆต่อหน่วยงานนั้น

7. ไม่นำเงินและทรัพย์สินขององค์กรไปสนับสนุนทางการเมือง

3.3 มาตรฐานจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน

3.3.1 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานต่อองค์กร

1. ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต โปร่งใส เสมอภาค และเป็นธรรมโดยปราศจากอคติ ตลอดจนละเว้นการกระทำใดๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับองค์กร
3. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความขยันหมั่นเพียรและรอบคอบ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ
4. ตรงต่อเวลา ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ และใช้เวลาราชการเพื่อประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่
5. รายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรตามความเป็นจริง ครบถ้วนและสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด
6. จัดการ ดูแล และใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างประหยัด และรู้คุณค่าโดยมิให้เสื่อมค่าเสียหายหรือสิ้นเปลือง เยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง
7. มีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อเป้าหมายขององค์กร มีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานที่ตนสังกัด

3.3.2 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา

1. ไม่กล่าวร้ายต่อผู้บังคับบัญชา โดยปราศจากข้อมูลและความจริง
2. ให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา ตลอดจนให้ความร่วมมือปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบและ/หรืองานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ ร่วมแก้ปัญหาและเสนอความเห็นในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.3.3 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน

1. เป็นผู้มีศีลธรรมอันดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์มิชอบ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม
2. เรียนรู้ความผิดพลาดของตนเอง และไม่ทำผิดซ้ำ แสวงหาความรู้เพิ่มเติม และใช้วิชาชีพของตนปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาตนเองและหน่วยงาน
3. สนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเพื่อที่จะเสริมสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรให้ไปสู่ความเป็นเลิศ
4. เต็มใจช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับเพื่อนพนักงานและเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ ตลอดจนส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่พนักงาน ถือเสมือนว่าเพื่อนร่วมงานเป็นคนสำคัญ
5. มีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อยต่อผู้ร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อเพื่อรักษาและเผยแพร่ภาพที่ดีขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในสังคม
6. ไม่กล่าวร้ายต่อเพื่อนพนักงาน โดยปราศจากข้อมูลความจริง
7. มีความกล้าหาญที่จะยืนหยัดในสิ่งที่ตนเองเชื่อมั่น และยึดหยุ่น เต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อองค์กร

3.3.4 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานต่อลูกค้า

1. ผลิตยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานซึ่งคณะกรรมการอาหารและยากำหนด
2. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความเป็นธรรม รวดเร็ว ถูกต้อง และสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และการบริการที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
3. รักษามาตรฐานการให้บริการให้เป็นที่ประจักษ์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดีขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง
4. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยความเต็มใจ เพื่อเป็นช่องทางให้มีการปรับปรุงให้บริการลูกค้าให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา
5. ละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด ๆ ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้แก่กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อ

3.3.5 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานต่อคู่ค้าหรือเจ้าหน้าที่

1. ไม่เรียก ไม่รับ ไม่ให้ผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตกับคู่ค้าหรือเจ้าหน้าที่
2. ปฏิบัติต่อคู่ค้าหรือเจ้าหน้าที่ ด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียม
3. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีกับคู่ค้า หรือเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัดตามที่ตกลงกันได้
4. หากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขใด ๆ ที่ตกลงกันได้ จะต้องแจ้งให้คู่ค้าหรือเจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน
5. หากมีข้อมูลการเรียกร้องหรือรับผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น พึงเปิดเผยรายละเอียดให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

3.3.6 จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานต่อสังคม

1. ไม่กระทำการใดๆ ที่จะส่งผลเสียหายต่อสภาพแวดล้อม สังคม และความมั่นคงของชาติ
2. ไม่ให้การช่วยเหลือ หรือให้การสนับสนุนกิจกรรมใดๆ หรือยอมเป็นเครื่องมือที่จะสร้างความเสียหายต่อสภาพแวดล้อม สังคม หรือความมั่นคงของชาติ โดยร่วมกับการปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่างๆ
3. ประกอบกิจการด้วยความรับผิดชอบ สร้างสรรค์ และปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมายหรือกฎระเบียบที่ออกโดยองค์กร
4. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรม ที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมหรือเยาวชนอย่างสม่ำเสมอเท่าที่จะสามารถกระทำได้
5. มีจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 4 นโยบายด้านการร้องเรียน

องค์การเภสัชกรรม คาดหวังว่า ผู้ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม จะร่วมกันสอดส่องดูแลการปฏิบัติ ตามมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม โดยสนับสนุนให้มีการ สอบถามกรณีมีข้อสงสัย หรือข้อใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณการดำเนินงานขององค์การ เภสัชกรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถร้องเรียนเมื่อพบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือขัดต่อ มาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรม หรือสอบถามข้อข้อใจได้ที่ กองพัฒนานโยบายเพื่อความยั่งยืน และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแสการทุจริต

องค์การเภสัชกรรม ให้ค้ำประกันว่าจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเอาใจใส่ รวมทั้งให้ ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย กำหนดระยะเวลาสอบสวนอย่างเหมาะสม ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกปิดเป็นความลับ และ ได้รับการคุ้มครอง ไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งอย่างเป็นธรรม ทั้งในระหว่างการสอบสวน และภายหลังการสอบสวน

4.1 ช่องทางการร้องเรียน

4.1.1 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแสการทุจริต โทร 085-484-2389 และ 02-203-8071

4.1.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ภายในองค์การเภสัชกรรม

4.1.3 Website : www.gpo.or.th

4.1.4 E-mail : CG@gpo.or.th

4.1.5 จดหมาย จัดส่งทางไปรษณีย์ หรือยื่นส่งโดยตรง จำหน้าซองถึง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้ง เบาะแสการทุจริต” 75/1 ถ.พระราม 6 แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

4.2 ขั้นตอนการร้องเรียน

4.2.1 ทำหนังสือถึง ผู้อำนวยการ / ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแสการทุจริต

4.2.2 เอกสารการร้องเรียน ต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- (1) ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ที่สามารถติดต่อได้
- (2) ระบุเหตุการณ์ บุคคล ที่ต้องการร้องเรียน โดยละเอียด
- (3) ระบุเรื่องวันเวลาการร้องเรียน และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยละเอียด

4.2.3 ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ นามสกุลด้วยตัวบรรจง สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ซึ่งข้อมูล ทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ

4.2.4 ในกรณีที่เปิดเผยชื่อ นามสกุลจริง และไม่สามารถติดต่อได้ จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ แต่หาก ข้อร้องเรียนนั้นมีการระบุหลักฐาน ข้อมูลชัดเจน และกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอด จนสามารถชี้พยานบุคคลได้ อย่างแน่นอน จึงจะนำมาดำเนินการต่อ

4.2.5 ส่งข้อร้องเรียนได้ที่ช่องทางตาม 4.1

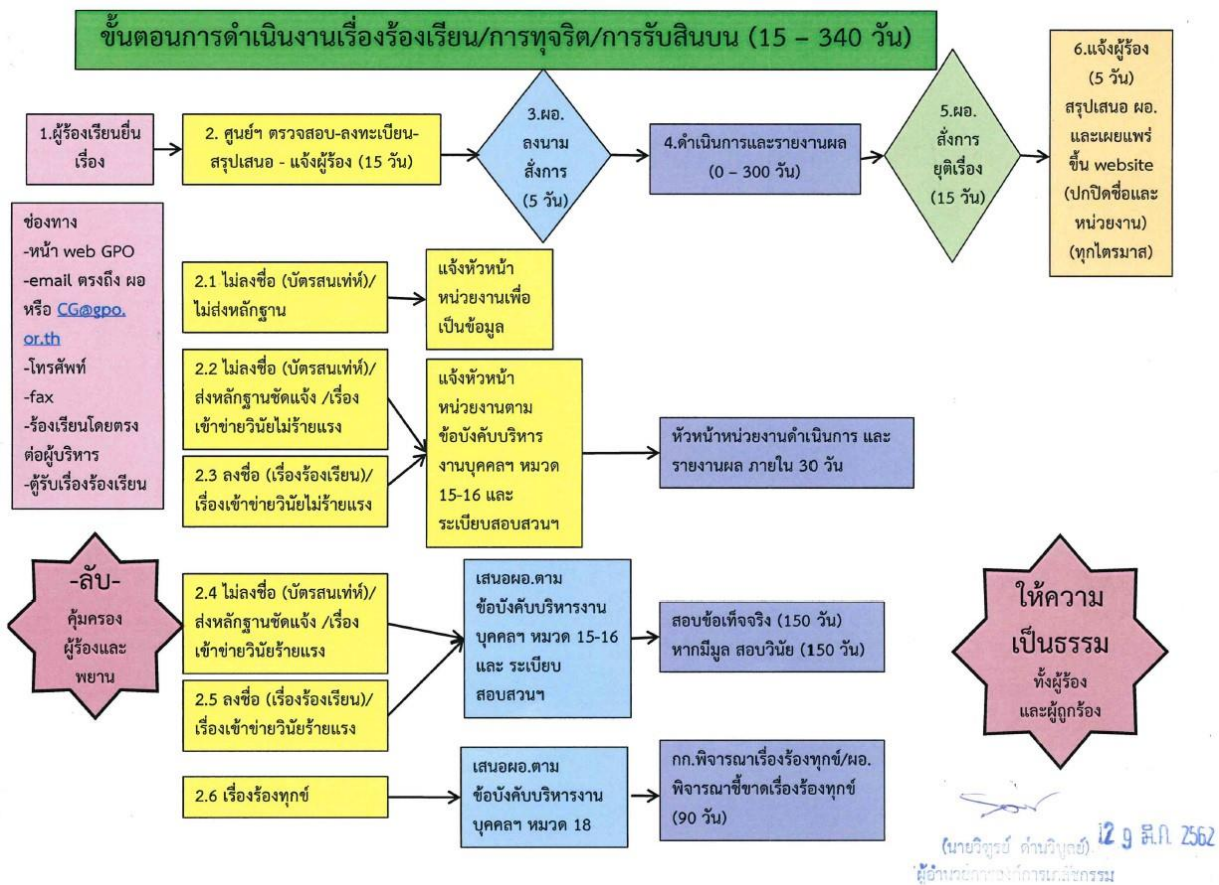
4.2.6 แจ้งผู้ร้องเรียน รับ/ไม่รับเรื่อง ภายใน 15 วัน

4.2.7 หากการร้องเรียนมีความเป็นจริง และเป็นความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา และถ้ามีข้อมูลความจริง เป็นคดีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนไปตามข้อบังคับองค์การเภสัชกรรมว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ.2558

4.2.8 แจ้งผลการร้องเรียน ถึงผู้ร้องเรียน ภายใน 70 วัน กรณีที่ไม่มีการตั้งคณะกรรมการสอบสวน และภายใน 340 วัน กรณีที่มีการตั้งคณะกรรมการสอบสวน

4.2.9 เปิดเผยข้อมูลหลังจากมีการลงโทษทางวินัยแล้ว 1 ปีเป็นต้นไป ทั้งนี้เพื่อการเรียนรู้และป้องกันการกระทำผิดซ้ำ โดยปกปิดชื่อและหน่วยงาน

4.3 แผนผัง/ขั้นตอน กระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่อง/การทุจริต โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแสการทุจริต องค์การเภสัชกรรม



ส่วนที่ 5

การสื่อสาร และการติดตามรายงานผล

เพื่อให้มั่นใจว่า คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคนขององค์การเภสัชกรรม เข้าใจ และปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณขององค์การเภสัชกรรม จนกลายเป็นพฤติกรรม และเป็นวัฒนธรรมที่ดี องค์การเภสัชกรรมจึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ดังนี้

5.1 การสื่อสารคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณขององค์การเภสัชกรรม

1. มีช่องทางการสื่อสารดังนี้
 - 1.1 Website : www.gpo.or.th
 - 1.2 Website ภายในองค์กร
2. ผู้อำนวยการ/ผู้บริหาร สื่อสารสู่พนักงาน ในโอกาส “ผู้บริหารพบพนักงาน” ซึ่งจัดเป็นประจำทุกไตรมาส
3. จัดทำเล่มคู่มือ มอบให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคน
4. ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดนิทรรศการ ฯลฯ

5.2 การประเมินการรับรู้คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ และการประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจริยธรรมในองค์การเภสัชกรรม

องค์การเภสัชกรรมกำหนดให้มีการประเมินการรับรู้ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นประจำทุกปี และประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยให้กองพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย เสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ติดตาม รายงานผลต่อผู้บริหารเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง