



ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รหัสเอกสาร : SP-SAM-002-01 วันที่ประกาศใช้ : 28 มกราคม 2568

จำนวนหน้าทั้งหมด : 6 หน้า

สถานะ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่
ผู้จัดทำ	หัวหน้ากลุ่มภารกิจอำนวยการ	 (นางสาวซัชชญา บุญยศิริ)	23 มกราคม 2568
ผู้ทบทวน	รองผู้อำนวยการ	 (นางบรรจง จำปา)	24 มกราคม 2568
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการสถาบัน	 (นางปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ)	27 มกราคม 2568

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	หน้าที่	รายการแก้ไข	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ
1	6 มิ.ย. 67		ทบทวนทั้งฉบับ	น.ส.ซัชชญา	นางปิยวรรณ
2	22 พ.ย. 67		ทบทวนกระบวนการให้เป็นปัจจุบัน	น.ส.ซัชชญา	นางปิยวรรณ
3	22 ม.ค.68	4-6	เพิ่มกำหนดระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน	น.ส.ซัชชญา	นางปิยวรรณ



ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.0 วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. เป็นไปด้วยความโปร่งใส เปิดเผย ตรวจสอบได้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้กับประชาชน สรพ. จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) เพื่อเป็นกลไกในการส่งเสริมให้ สรพ. บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และกำกับติดตาม และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนด เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

2.0 ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อไปดำเนินการต่อไป ตลอดจนการรายงานผลการดำเนินการ โดยมีมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีความรวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) กำหนดให้การร้องเรียนการทุจริตสามารถร้องเรียนได้หลายช่องทาง และเข้าถึงได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และผู้แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดการทุจริตและการประพฤติมิชอบ และให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนที่สถาบันได้รับเป็นความลับสูงสุดและดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และถูกต้องตามที่กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับกำหนด

(2) สรพ. มีกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน และมีการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือถึงผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

(3) มีกลไก ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งในการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน

(4) มีการรายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการสถาบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และนำข้อมูลสถิติดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน และวางนโยบายหรือมาตรการในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน

(5) นำข้อมูลสถิติมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบัน

3.0 คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (Definition)

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล



“ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ หมายความว่า ส่วนงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) โดยมีเจ้าหน้าที่รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลกลุ่มงานกฎหมายเป็นผู้รับผิดชอบ

“หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายให้ทำหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของสถาบัน

“เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สถาบันที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของสถาบันจากช่องทางการที่สถาบันกำหนด ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา ติดต่oprสานกับผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน เจ้าหน้าที่รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับผลกระทบ ความเสียหายจากการให้บริการของสถาบัน หรือสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรองคุณภาพและให้หมายความถึงรวมถึงบุคคลที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนด้วย

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน หรือผู้ปฏิบัติงานทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤตินิยมชอบ ตลอดจนการดำเนินงานของบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินกิจการของสถาบัน รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์จากบุคคลที่มาขอความช่วยเหลือจากสถาบัน ทั้งที่ร้องเรียนโดยตรงมายังสถาบันหรือผ่านหน่วยงานอื่น และให้หมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์” หมายความว่า กรณีการร้องเรียนที่ขาดข้อมูลหลักฐาน หรือไม่ปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน บุคคลผู้ถูกร้องเรียนหรือแหล่งที่มาที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน สถาบันจะยุติเรื่อง

“คณะกรรมการสอบสวน” หมายความว่า คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือคณะกรรมการสอบสวนความรับผิดทางละเมิด แล้วแต่กรณี

4.0 หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 “หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและกำกับติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

4.2 “เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา ติดต่oprสานกับผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน เจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย



5.0 ระเบียบปฏิบัติ/ กระบวนการดำเนินงาน

5.1 บุคคลใดพบเห็นผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่และประพตติมิชอบหรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบัน

5.2 ให้กลุ่มงานกฎหมาย เป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพตติมิชอบ โดยมีนิติกรเป็นผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่และประพตติมิชอบหรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม

5.3 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพตติมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ให้นิติกรเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการ ภายใน 3 วันทำการ นับแต่ทราบเรื่อง โดยผ่านรองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลกลุ่มงานกฎหมายเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

5.4 เมื่อผู้อำนวยการได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่และประพตติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจากนิติกรแล้ว ผู้อำนวยการอาจสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ปฏิบัติงานอื่นดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรวบรวมพยานหลักฐานในเรื่องร้องเรียนนั้น ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน เพื่อให้ข้อเท็จจริงเพียงพอต่อการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปก็ได้หรือจะตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงก็ได้

5.5 เมื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรวบรวมพยานหลักฐานในเรื่องร้องเรียนแล้วหากพบว่ามิใช่การกระทำความผิดหรือมีข้อสงสัยว่าได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียนให้ผู้ซึ่งผู้อำนวยการมอบหมายเสนอเรื่องพร้อมพยานหลักฐานต่าง ๆ ผ่านนิติกร ภายใน 3 วันทำการ เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาในกรณีเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรงผู้อำนวยการจะพิจารณาสั่งลงโทษ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงก็ได้ หากไม่มีมูลผู้อำนวยการอาจพิจารณายุติเรื่อง ในกรณีเป็นความผิดวินัยร้ายแรงผู้อำนวยการต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

5.6 คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐานและรายงานผลการสอบสวน ภายใน 30 วัน หากไม่มีมูลผู้อำนวยการอาจพิจารณายุติเรื่อง หากมีมูลผู้อำนวยการจะพิจารณาสั่งลงโทษในกรณีเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ภายใน 15 วัน นับแต่ทราบเรื่อง แต่หากเป็นความผิดวินัยร้ายแรงผู้อำนวยการจะต้องตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

5.7 คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน และสรุปผลการสอบสวน ภายใน 30 วัน และเสนอรายงานผลการสอบสวนให้ผู้ซึ่งผู้อำนวยการพิจารณา หากไม่มีความผิดให้ผู้ซึ่งผู้อำนวยการพิจารณายุติเรื่อง หากมีความผิดวินัยให้ผู้ซึ่งผู้อำนวยการสั่งลงโทษ

5.8 หากมีความผิดทางแพ่งหรือทางอาญา สรพ. จะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป หากมีความผิดทางละเมิด ผู้อำนวยการจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบละเมิด เพื่อให้ผู้กระทำความผิดชดใช้ความรับผิดชอบตามกฎหมาย



5.9 เมื่อคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนแล้วเสร็จ และเสนอรายงานการสอบสวนพร้อมพยานหลักฐานต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการแล้ว ให้นิติกรยกร่างหนังสือรายงานความคืบหน้าหรือหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพฤติมิชอบหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาลงนามถึงผู้ร้องเรียน หรือส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ภายใน 15 วัน นับแต่ผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเสร็จ

6.0 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Record control)

รายการบันทึกคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
บันทึกการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	10 ปี
ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (Complain Register)	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	10 ปี
บันทึกสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	10 ปี

7.0 ความเสี่ยง/ ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของการตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียนทันตามกำหนดเวลา	≥90%
ความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของการจัดการเรื่องร้องเรียนทันตามกำหนดเวลา	≥90%

8.0 เอกสารอ้างอิง/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

8.1 แบบฟอร์มการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

8.2 แบบฟอร์มการขึ้นทะเบียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

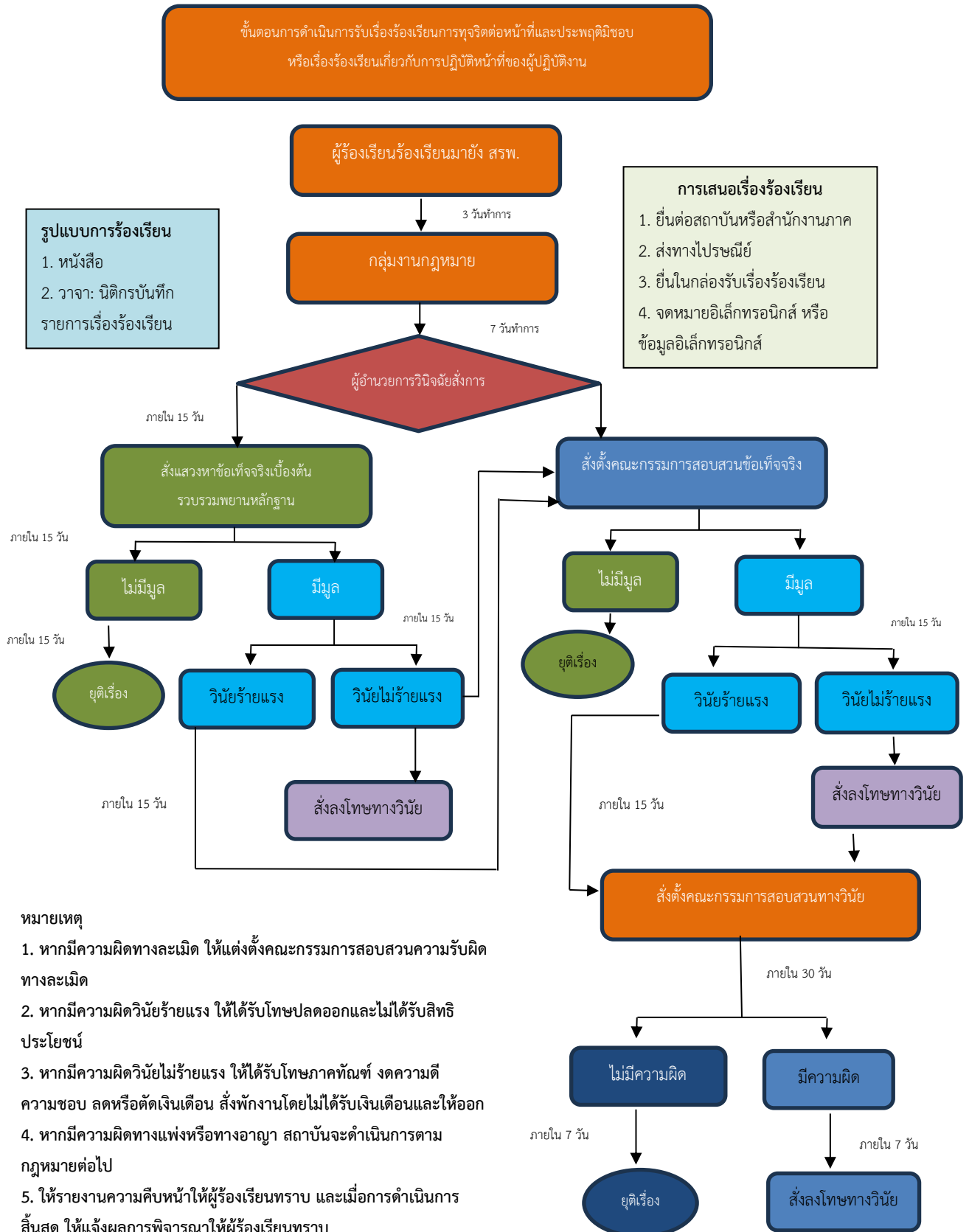
9.0 ภาคผนวก

9.1 ภาคผนวก 1 แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

9.2 ภาคผนวก 2 ประกาศสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. 2567



ภาคผนวก 1 แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ





ภาคผนวก 2 ประกาศสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
พ.ศ. 2567



ประกาศสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
พ.ศ. ๒๕๖๗

ด้วยคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลได้กำหนดให้มีประมวลจริยธรรมในการปฏิบัติงานสำหรับกรรมการ อนุกรรมการ ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินกิจการของสถาบัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดมั่นในมาตรฐานทางจริยธรรม คุณธรรมและยึดถือกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจ (Trusted Public Officers) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจการของสถาบันทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ สถาบันได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบให้ครอบคลุมการดำเนินจริยธรรมตามกฎหมายว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรม โดยยึดถือแนวทางหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยกำหนดนโยบาย ดังนี้

- จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ โดยรวมถึงการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบให้ครอบคลุมการดำเนินจริยธรรมตามกฎหมายว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรม โดยกำหนดให้มีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในรูปแบบคณะทำงานเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้
 - กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือผู้แจ้งเบาะแสรวมทั้งพยานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
 - กำหนดให้มีกลไกหรือกระบวนการพิจารณาให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ในเชิงสร้างสรรค์ และการยอมรับและเคารพต่อการตัดสินใจร่วมกัน
 - ตอบสนองการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและรายงานผลสถานะดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างเคร่งครัด
 - กำหนดให้มีการทบทวนประเด็นข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และกำหนดมาตรการป้องกันเพื่อมิให้เกิดซ้ำ
 - เผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์และการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และกำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้โดยง่ายและสะดวก
 - สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์และการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบต่อคณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ปิยวรรณ น.

(นางปิยวรรณ สิมปัญญาเลิศ)

ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล