



ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

จำนวนหน้าทั้งหมด : 6 หน้า

| สถานะ | ตำแหน่ง | ลายมือชื่อ | วันที่ |
|------------|----------------------------|---|----------------|
| ผู้จัดทำ | หัวหน้ากลุ่มภารกิจอำนวยการ |  (นางสาวชัชชญา 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.ชัชชญา | นางปิยวรรณ |
| 2 | 22 พ.ย. 67 | | ทบทวนกระบวนการให้เป็นปัจจุบัน | น.ส.ชัชชญา | นางปิยวรรณ |
| 3 | 22 ม.ค.68 | 4-6 | เพิ่มกำหนดระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน | น.ส.ชัชชญา | 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



“ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายความว่า ส่วนงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) โดยมีเจ้าหน้าที่รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลกลุ่มงานกฎหมายเป็นผู้รับผิดชอบ

“หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายให้ทำหน้าที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบัน

“เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สถาบันที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันจากช่องทางการที่สถาบันกำหนด ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา ติดต่อประสานกับผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน เจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับผลกระทบ ความเสียหายจากการให้บริการของสถาบัน หรือสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรองคุณภาพและให้หมายความถึงรวมถึงบุคคลที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนด้วย

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน หรือผู้ปฏิบัติงานทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ 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 ติดต่อประสานกับผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน เจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย



5.0 ระเบียบปฏิบัติ/ กระบวนการดำเนินงาน

5.1 บุคคลใดพบเห็นผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่และประพตมิชอบหรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมให้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสถาบัน

5.2 ให้กลุ่มงานกฎหมาย เป็นหน่วยรับและดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพตมิชอบ โดยมีนิติกรเป็นผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ปฏิบัติงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่และประพตมิชอบหรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม

5.3 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่และประพตมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ให้นิติกรเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการ ภายใน 3 วันทำการ นับแต่ทราบเรื่อง โดยผ่านรองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลกลุ่มงานกฎหมายเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

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



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

ด้วยคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลได้กำหนดให้มีประมวลจริยธรรม
ในการปฏิบัติงานสำหรับกรรมการ อนุกรรมการ ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินกิจการของ
สถาบัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดมั่นในมาตรฐานทางจริยธรรม คุณธรรมและยึดถือกระทำในสิ่งที่
ถูกต้องและเป็นธรรม เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจ (Trusted Public Officers) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการ
ดำเนินกิจการของสถาบันทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ สถาบันได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน
หรือร้องทุกข์ และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบให้ครอบคลุมการ
ดำเนินจริยธรรมตามกฎหมายว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรม โดยยึดถือแนวทางหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และ
ตรวจสอบได้ โดยกำหนดนโยบาย ดังนี้

- จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ โดยรวมถึงการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบให้ครอบคลุมการดำเนินจริยธรรมตามกฎหมายว่าด้วยมาตรฐาน
ทางจริยธรรม โดยกำหนดให้มีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ
รวมทั้งกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในรูปแบบคณะทำงานเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้
 - กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับโดยคำนึงถึง
ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือผู้แจ้งเบาะแส
รวมทั้งพยานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
 - กำหนดให้มีกลไกหรือกระบวนการพิจารณาให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้น
ถึงผลลัพธ์ในเชิงสร้างสรรค์ และการยอมรับและเคารพต่อการตัดสินใจร่วมกัน
 - ตอบสนองการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและรายงานผลสถานะดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ให้แก่ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้มาตรการรักษาความ
มั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างเคร่งครัด
 - กำหนดให้มีการทบทวนประเด็นข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และกำหนดมาตรการป้องกันเพื่อมิให้
เกิดซ้ำ
 - เผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์และการ
ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และกำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้โดยง่ายและสะดวก
 - สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์และการร้องเรียนทุจริตและ
ประพฤติมิชอบต่อคณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ปิยวรรณ น.

(นางปิยวรรณ สิมปัญญาเลิศ)

ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล