



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา โทร. ๐ ๗๔๓๘ ๖๖๔๖

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๔/๑๑/พิเศษ

วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ประกาศเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลควนเนียง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้จัดทำข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของโรงพยาบาลควนเนียง ตามรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงาน ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้บริหารหน่วยงาน ประกอบด้วย ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง รูปถ่าย และหมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตามกฎหมายจัดตั้งหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เช่น ข้อมูลด้านสุขภาพ สถานการณ์โรค จำนวนผู้รับบริการ ข่าวสารทั่วไป ภาพข่าวกิจกรรม เรื่องแจ้งเตือน รวมถึงข่าวประกาศของหน่วยงาน เช่น ประกาศรับสมัครงาน

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเมือง พ.ศ.๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่รัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๑๗. รายงานการร้องเรียน เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา(ปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง

๑๘.๔ ประกาศสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจ ในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

๑๘.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (แบบ สขร.๑)

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ขอเสนอข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เพื่อทราบ

๒. เผยแพร่ประกาศและคำสั่งดังกล่าวบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

<http://www.knhospital.go.th>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางสาวลัดดาวรรณ นवलสงค์)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.knhospital.go.th](http://www.knhospital.go.th) หรือสื่ออื่นๆของหน่วยงานได้



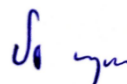
(นางสาวลัดดาวรรณ นवलสงค์)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

ผลการพิจารณา

( / ) อนุมัติ

( ) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....



(นายพิสิฐ ยงยุทธ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลควนเนียง**  
**ตามประกาศโรงพยาบาลควนเนียง**  
**เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑**

**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน**

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงาน ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้บริหารหน่วยงาน ประกอบด้วย ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง รูปถ่าย และหมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ตามกฎหมายจัดตั้งหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เช่น ข้อมูลด้านสุขภาพ สถานการณ์โรค จำนวนผู้รับบริการ ข่าวสารทั่วไป ภาพข่าวกิจกรรม เรื่องแจ้งเตือน รวมถึงข่าวประกาศของหน่วยงาน เช่น ประกาศรับสมัครงาน

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเมือง พ.ศ.๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่รัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๑๗. รายงานการร้องเรียน เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา(ปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง

๑๘.๔ ประกาศสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจ ในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

๑๘.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (แบบ สขร.๑)

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ลัดดาวรรณ นวลสงค์

(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

พิสิฐ ینگยุทธ์

(นายพิสิฐ ینگยุทธ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

สิรินาถ เรืองนุ่น

(นางสาวสิรินาถ เรืองนุ่น)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖

# คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
และ  
การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา

## คู่มือปฏิบัติงาน

### บทนิยาม

**เรื่องร้องเรียนกล่าวหา** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ องค์กร หน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก ร้องเรียนกล่าวหาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของโรงพยาบาลควนเนียง ในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ เรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมบริการ เป็นต้น

### เจ้าหน้าที่

หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว รวมถึงเจ้าหน้าที่กลุ่มจ้างเหมาบริการ

### ผู้บังคับบัญชา

หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

### การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หมายถึง การตรวจสอบหาความจริงเพื่อจะทราบรายละเอียดเบื้องต้น

### ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุ

หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข

### วัตถุประสงค์

เพื่อจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

### ขอบเขตของกิจกรรม

ดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ได้รับเรื่องจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป รายงานผลต่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องหรือผู้ร้องเรียนทราบ

### กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้องตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

### ผู้รับผิดชอบ

1. กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
2. คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย
3. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### เครื่องมือ อุปกรณ์

1. เครื่องบันทึกเสียง
2. กล้องถ่ายรูป
3. คอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์
4. คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้อง

### ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

1. รับจาก สปสธ.(ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑)
2. รับทางจดหมาย
3. โทรศัพท์ ๐๗๔-๓๘๖๖๔๖ ต่อ ๑๒๙
4. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา
5. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอควนเนียง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา
6. ร้องเรียนด้วยตนเอง
7. ตูรับความคิดเห็นของโรงพยาบาล
8. เว็บไซต์โรงพยาบาลควนเนียง [www.knhospital.go.th](http://www.knhospital.go.th)

### ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการให้แล้วเสร็จตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนถึงขั้นตอนการแจ้งหรือตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

## วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

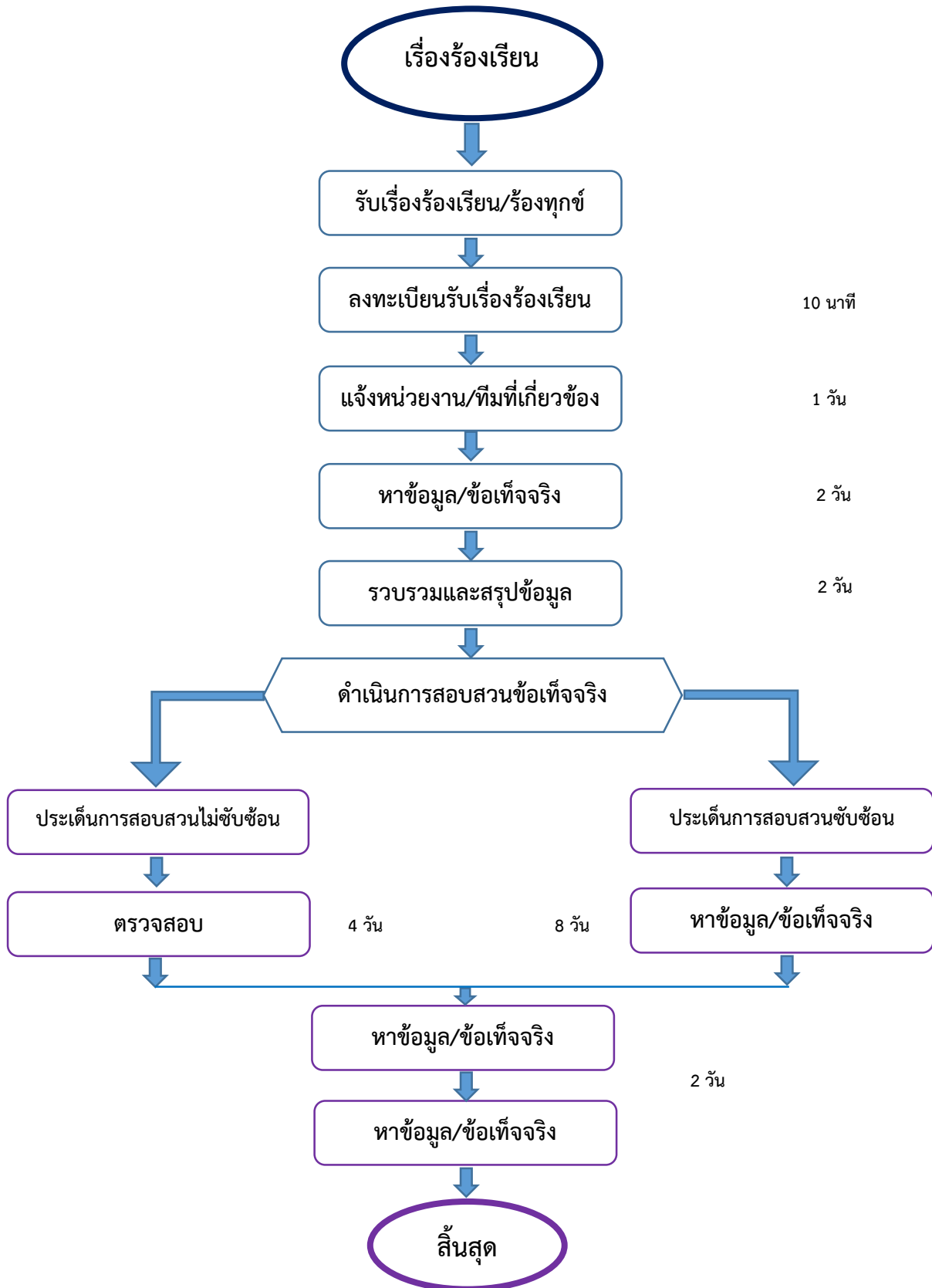
กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียนข้อมูล โดยแบ่งข้อร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## การตอบสนองเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ตอบกลับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่างๆภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อให้สามารถตอบกลับข้อร้องเรียนนั้นๆหรือสอบถามข้อมูลการร้องเรียนเพิ่มเติม กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุรายละเอียดข้างต้น จะรวบรวมข้อมูลและตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวในภาพรวม ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์และสื่อสารต่างๆของโรงพยาบาล

แผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน  
โรงพยาบาลควนเนียง



หมายเหตุ : ต้องดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยภายใน 15 วัน



## แนวทางการดำเนินการกรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามมาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ได้บัญญัติหลักกฎหมายไว้มีความสำคัญว่า เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัย ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชารายงานต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ทราบโดยเร็ว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตาม ม.๕๗ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้โดยเร็ว ด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ดังนั้น เมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียนหรือกล่าวหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีหน้าที่รายงานเรื่องร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่นั้น มาที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดจักได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด พร้อมเสนอความเห็นในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวหาอันมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่อย่างไรต่อไป กรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทำความผิดวินัยหรือมีพฤติกรรมใดๆที่เกิดขึ้นนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการได้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนกล่าวหาอันเป็นเรื่องจริงหรือไม่อย่างไร โดยเมื่อมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป กรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลให้รายงานไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ต่อไป โดยโรงพยาบาลมีอำนาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

๑. กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใด ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป

๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียน และแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง

๓. กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้น กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยังคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหาสาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา จากนั้นรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สงขลา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน สอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาอย่างต่อเนื่อง

๖. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลาอันให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด

๗. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลควนเนียง  
<https://www.knhospital.go.th>

## แนวทางการดำเนินงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. กลุ่มงาน/งาน/เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ได้รับเรื่องเรียนต่างๆไม่ว่าจะรับจากช่องทางใด ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อดำเนินการต่อไป
๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียน และแจ้งไปยังกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
๓. กลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องสรุปปัญหา สาเหตุ ไปยังกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้น กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง กรณีมีมูลให้เสนอข้อมูลไปยังคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูลและสอบถามผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหาสาเหตุ และรายงานไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณา จากนั้นรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน สอบสวนข้อเท็จจริงจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาอย่างต่อเนื่อง
๖. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ แจ้งผลข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆที่ได้รับภายใน ๑๕ วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานานให้รับรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด
๗. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ สรุปรายงานข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน พร้อมขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลควนเนียง  
<https://www.knhospital.go.th>