



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา โทร. ๐ ๗๔๓๘ ๖๖๔๖

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๔/๑๑/พิเศษ

วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ประกาศเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลควนเนียง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ ได้จัดทำข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของโรงพยาบาลควนเนียง ตามรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงาน ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้บริหารหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ(๔) หมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ อำนาจ และตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเมือง พ.ศ.๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ จำนวน ๓ ระดับ ประกอบด้วย

๖.๑ แผนระดับที่ ๑ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐

๖.๒ แผนระดับที่ ๒ ได้แก่

๖.๒.๑ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

๖.๒.๒ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๒.๓ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓ แผนระดับที่ ๓ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบและการส่งเสริมคุณภาพจริยธรรม ได้แก่

๖.๓.๑ แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒

(พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓.๒ แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมและการส่งเสริมจริยธรรมภาครัฐ (พ.ศ.๒๕๖๕-๒๕๗๐)

๗. แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย

๗.๑ แผนปฏิบัติราชการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุขระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๗.๒ แผนปฏิบัติราชการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทางของหน่วยงาน

๑๘.๔ ประกาศสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจ ในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ ขอเสนอข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เพื่อทราบ

๒. เผยแพร่ประกาศและคำสั่งดังกล่าวบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

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



(นายจารึก แก้วมณี)

หัวหน้ากลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล

ผลการพิจารณา      (✓) อนุมัติ      ( ) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....



(นายนิชชา ทัดตานนท์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลควนเนียง  
ตามประกาศโรงพยาบาลควนเนียง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์

วัน/เดือน/ปี : ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงาน ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้บริหารหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ(๔) หมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข้าราชการสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ อำนาจ และตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเมือง พ.ศ.๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติ จำนวน ๓ ระดับ ประกอบด้วย

๖.๑ แผนระดับที่ ๑ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐

๖.๒ แผนระดับที่ ๒ ได้แก่

๖.๒.๑ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

๖.๒.๒ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๒.๓ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ.๒๕๖๖-

๒๕๗๐)

๖.๓ แผนระดับที่ ๓ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบและการส่งเสริมคุณภาพ  
จริยธรรม ได้แก่

๖.๓.๑ แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒  
(พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓.๒ แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๖-  
๒๕๗๐)

๖.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมและการส่งเสริมจริยธรรมภาครัฐ  
(พ.ศ.๒๕๖๕-๒๕๗๐)

๗. แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริม  
คุณธรรม จริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย

๗.๑ แผนปฏิบัติราชการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
กระทรวงสาธารณสุขระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๗.๒ แผนปฏิบัติราชการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่  
๒ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของ  
หน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ.๒๕๖๘ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทางของหน่วยงาน

๑๘.๔ ประกาศสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจ ในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

.....

<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ลัดดาวรรณ นวลสงค์ (นางสาวลัดดาวรรณ นวลสงค์) ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง นัชชา ทัดตานนท์ (นาย นัชชา ทัดตานนท์) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง วันที่ ๑๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗</p>
---	--

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
สิรินาถ เรืองนุ่น  
(นางสาวสิรินาถ เรืองนุ่น)  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์  
วันที่ ๑๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

# คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
และ  
การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลควนเนียง อำเภอกวนเนียง 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

### กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบ

คู่มือ/ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้องตามเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท

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

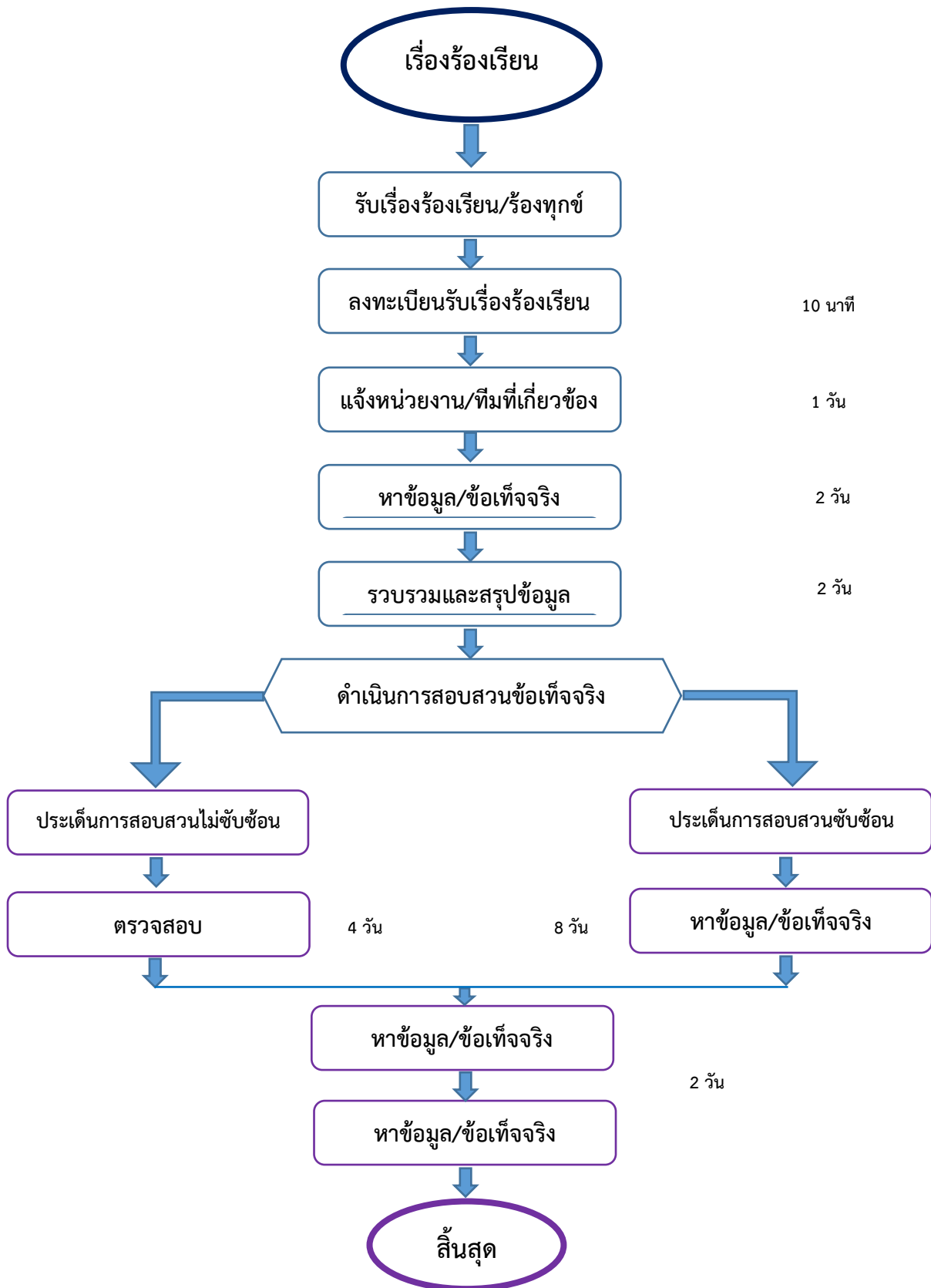
กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ และลงทะเบียน โดยแบ่งข้อร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

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 เพื่อสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนกล่าวหา นั้นมีมูลความจริงว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่อย่างไรต่อไป กรณีที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทำความผิดวินัยหรือมีพฤติกรรมใดๆที่เกิดขึ้นนั้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจักดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการได้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อจะทราบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนกล่าวหา นั้นเป็นเรื่องจริงหรือไม่อย่างไร 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 จากนั้นรายงานไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา 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 กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้เวลาในการสอบสวนระยะเวลานานให้รีบรายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วที่สุดหลังจากได้รับผลการพิจารณาจากผู้มีอำนาจสูงสุด

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