



คู่มือการปฏิบัติงาน  
 การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง  
 ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
 อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสารรับฟังข้อเสนอแนะและร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	๕
- แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน	๖
- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๗

\*\*\*\*\*

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**  
**ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓**

**หลักการและเหตุผล**

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

**การจัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน**

เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จึงได้จัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้น

**สถานที่ปฏิบัติงาน**

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ชั้น ๒ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

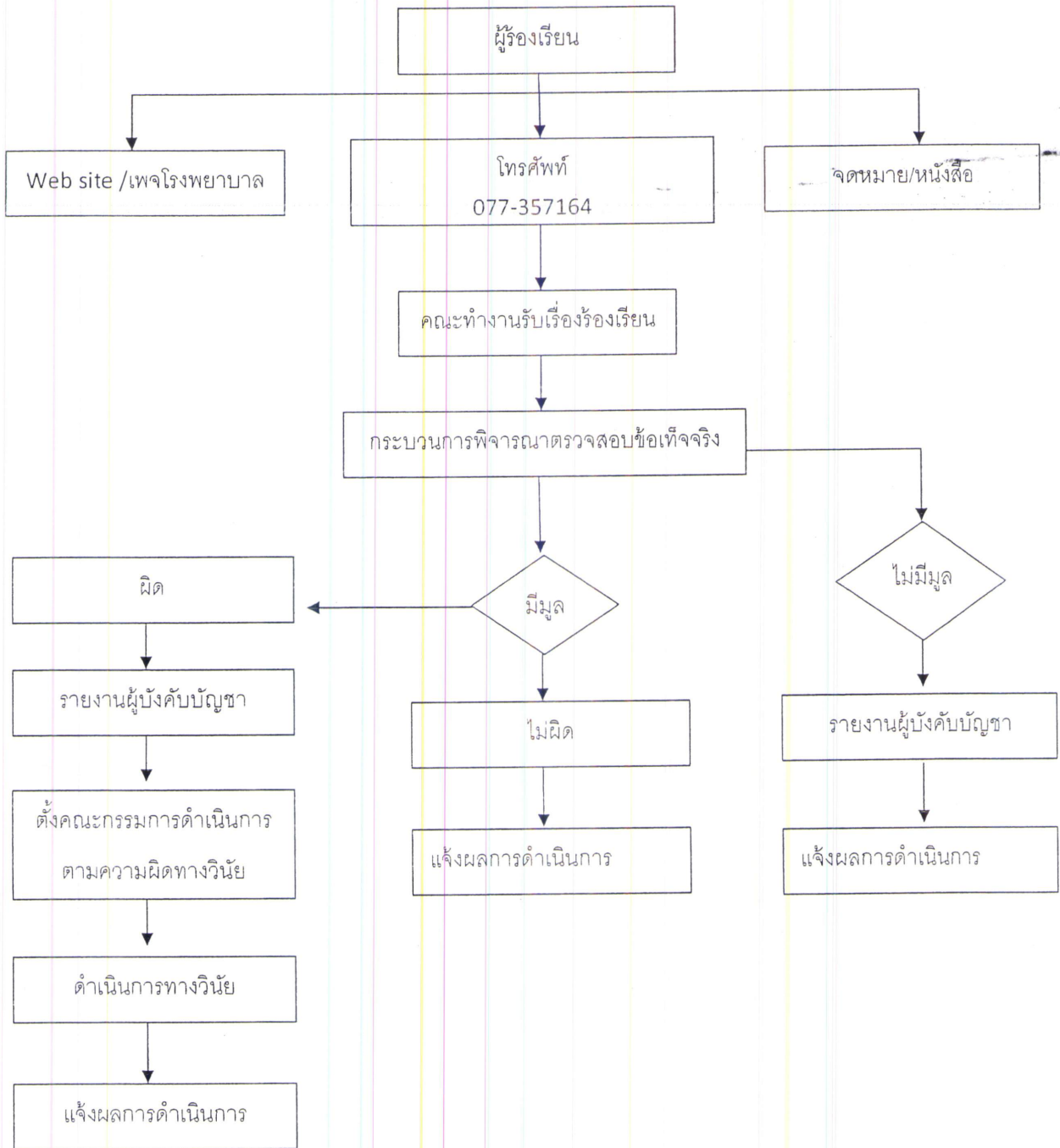
เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๒
๓. เพื่อให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าโรงช้างใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ



### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์การ

### มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

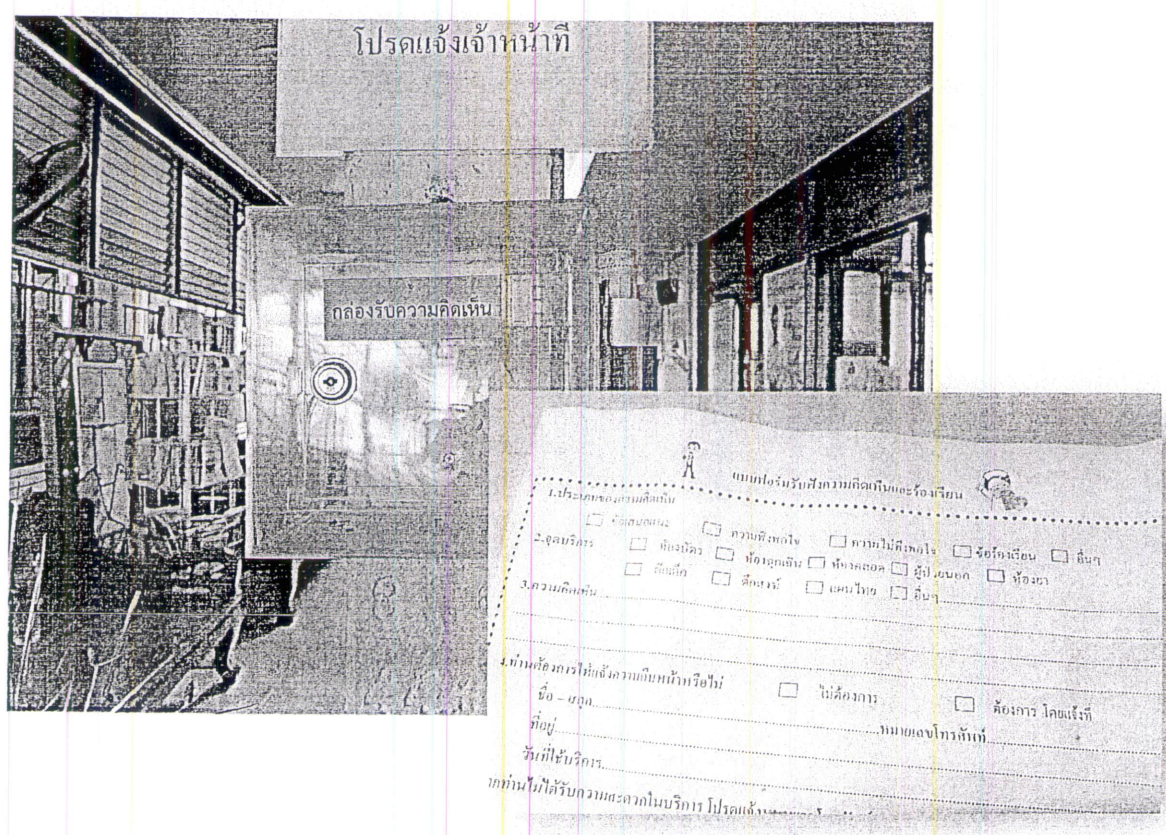


### แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าเรือช้าง

๑. สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเองผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยใน

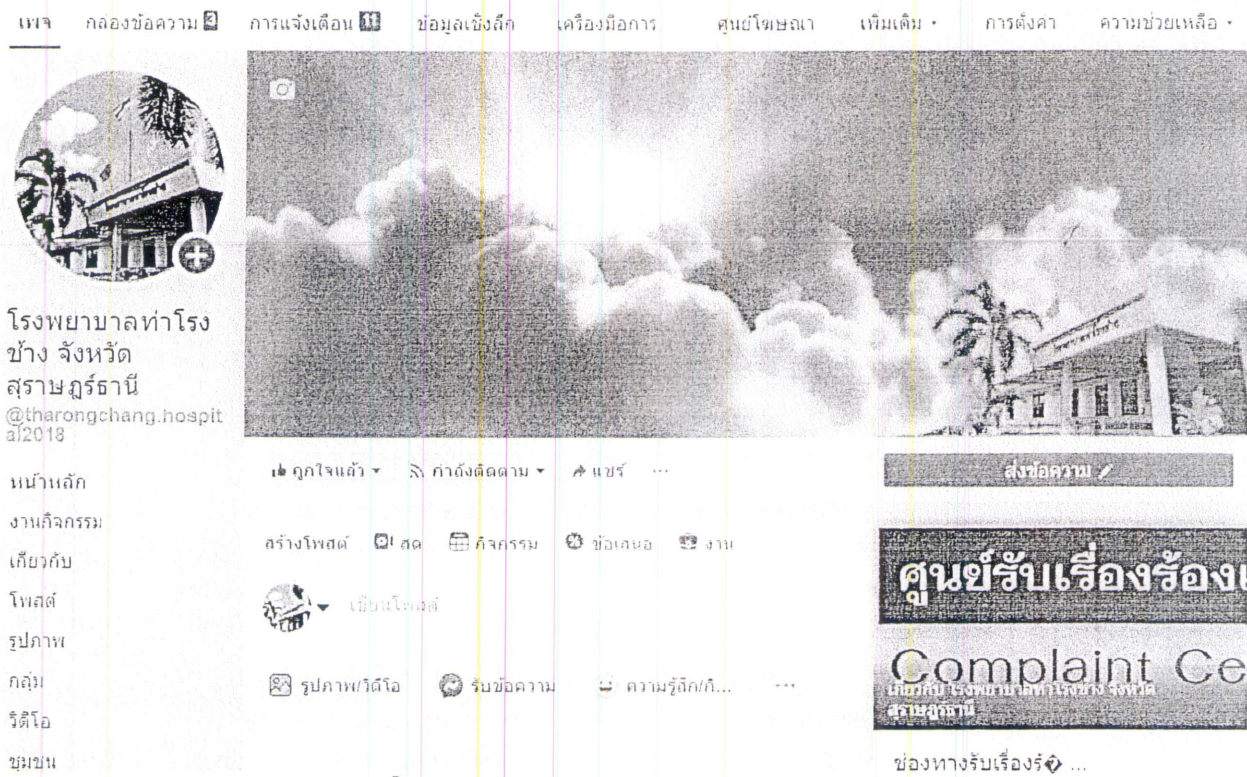


๒. ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลท่าเรือช้างตามจุดบริการต่างๆ





๓. ร้องเรียนผ่านเพจ Facebook โรงพยาบาล และรวบรวมโดยแอดมินเพจเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา



๔. ร้องเรียนได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๓๕๗๑๖๔





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ตำบลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ที่ สฎ ๐๐๓๒.๓๐๑/-

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอแจ้งเวียนคำสั่งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการจัดการเรื่องร้องเรียน  
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ทุกงาน

ตามที่ โรงพยาบาลท่าโรงช้างได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อแก้ปัญหา  
ความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใสในการ  
จัดซื้อจัดจ้าง และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง  
ประจำปี ๒๕๖๓ นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอแจ้งเวียนคำสั่งฯ และคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน  
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปี ๒๕๖๓ ให้บุคลากรในสังกัดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายภูศักดิ์ ภูเกียรติกุล)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

แจ้งเวียนคำสั่งฯ และคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน  
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปี ๒๕๖๓

กลุ่มบริหารงานทั่วไป	จพวค	.....
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	กิตติ	.....
กลุ่มงานทันตกรรม	พวงเพ็ญ	.....
กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	กุลน	.....
กลุ่มงานการแพทย์	นรา	.....
กลุ่มงานโภชนศาสตร์	.....	.....
กลุ่มงานรังสีวิทยา	.....	.....
กลุ่มงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู	.....	.....
กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	.....	.....
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	พวงเพ็ญ	.....
กลุ่มงานพยาบาล	.....	.....
กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	.....	.....