

คู่มือการดำเนินงาน  
เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการใช้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ประจำปี ๒๕๖๕

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอบุพผิน  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร ๐-๗๗๓๕-๗๑๖๔

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าเรือช้างได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียน ผู้เสียหายหรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของโรงพยาบาลสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน นำไปปรับปรุงแก้ไข และสร้างความพึงพอใจให้กับชาชนผู้มารับบริการไม่ได้รับความเสียหายจากการรักษาหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โรงพยาบาลท่าเรือช้าง

๒๐ มกราคม ๒๕๖๕

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

๓

เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๓

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๓

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๓

มาตรฐานงาน

๓

ภาคผนวก

๓

- แบบบันทึกทำเรื่องร้องเรียน

๓

- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๓

\*\*\*\*\*

คู่มือการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ประจำปี ๒๕๖๕

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อคุ้มครอง 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. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตาม ข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๒

๓. เพื่อให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าโรงช้างใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการลงทะเบียน และส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่กลุ่มงาน/งานแก้ไข และส่งกลับคณะกรรมการ และแจ้งเจ้าพนักงาน(มีระบุชื่อ เบอร์โทรศัพท์) และรายงานผู้บริหาร ทราบและติดประกาศผู้รับบริการทราบต่อไป

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังนี้

๑.งานบริหาร ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนเรื่องงานจัดซื้อ/จัดจ้าง

๒.คณะกรรมการไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำ ขมเขย/การสอบถามข้อมูล

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง

การจัดซื้อ/จัดจ้างหมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ/จ้าง/เช่า แลกเปลี่ยนหรือโดย นิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ร้องเรียนการจัดซื้อ/จัดจ้างจากประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณี ดังต่อไปนี้

๑.การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

๒.การจัดซื้อ/จัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐพ.ศ.๒๕๖๐ เช่นการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่ได้ไปตรวจรับ คณะกรรมการ ตรวจรับพัสดุโดยไม่มีพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วนเป็นต้น

๓.เป็นเจ้าของที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมาเพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

ระยะเวลาการดำเนินการ

จัดลำดับตามความเร่งด่วน ในกรณีที่มีความเร่งด่วน ดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง

เรื่องปกติภายใน ๑ สัปดาห์

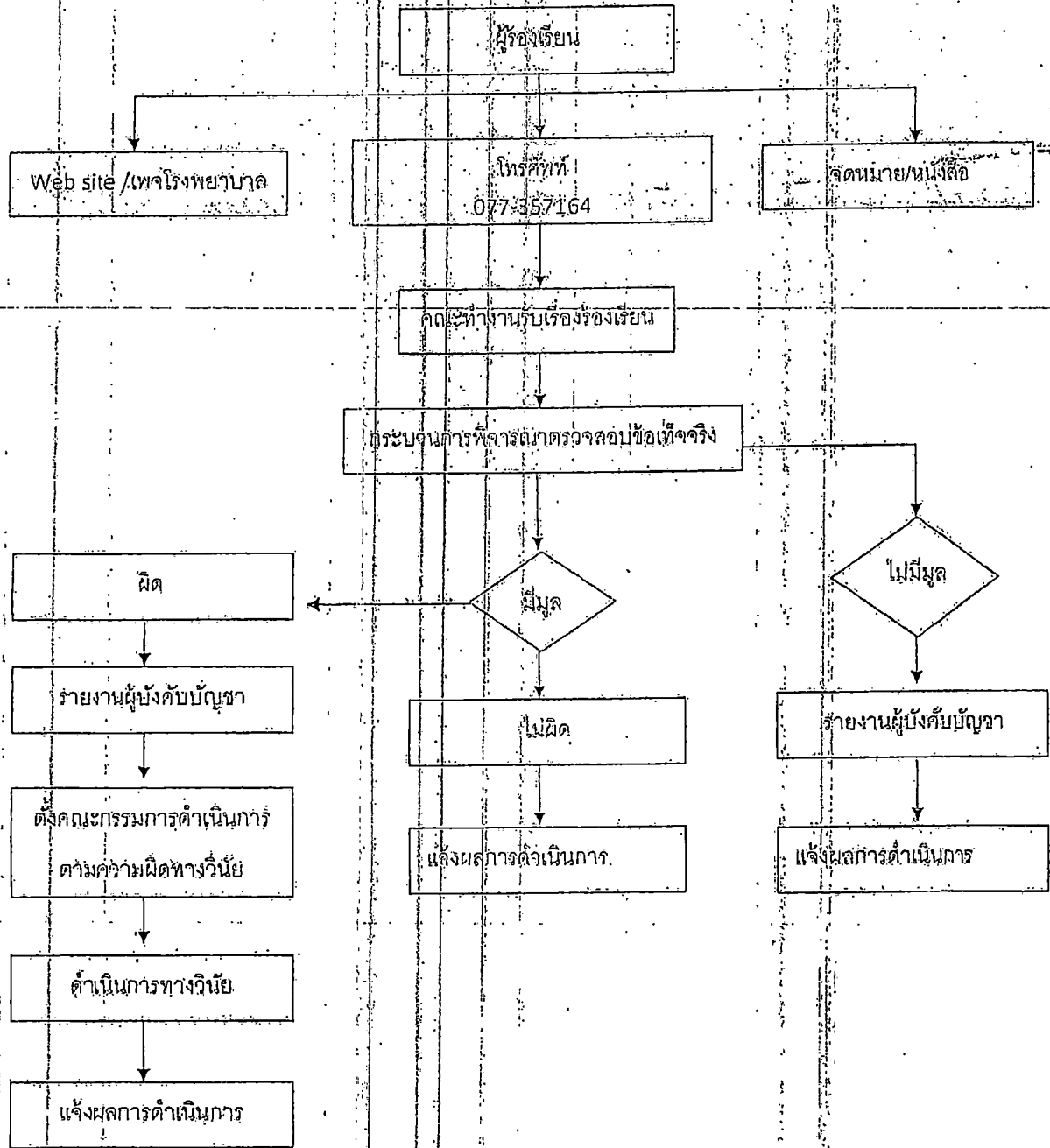
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑.แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบและหาแนวทางการแก้ไข

๒.รวบรวมรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน

๓.กรรมการร่วมกันหาแนวทาง

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการคิดค่าบริการจัดซื้อจัดจ้าง



การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ  
สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสืบเบาะแสประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การ  
ร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์การ

มาตรการงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่อง  
ร้องเรียน ให้คณะทำงานเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน  
หรือบุคคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน  
๑๕ วันทำการ

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าเรือช้าง

๑. สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเองผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยใน



๒. ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลท่าเรือช้างตามจุดบริการต่างๆ





๓. ร้องเรียนผ่านเพจ Facebook โรงพยาบาล และรวบรวมโดยแอดมินเพจเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

๔. ร้องเรียนได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗-๓๕๓๑๖๔