

# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง



## โรงพยาบาลบางสะพาน

เลขที่ ๙๔ หมู่ที่ ๕ ตำบลกำเนิดนพคุณ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๔๐  
โทร. ๐-๓๒๖๙-๑๑๓๓ โทรสาร ๐-๓๒๖๙-๑๗๕๖

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบางสะพาน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางสะพาน ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูล ข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน /กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ธันวาคม ๒๕๖๖

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลบางสะพาน

### หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดความโปร่งใสเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่งานพัสดุ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามระเบียบหลักเกณฑ์วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ได้อย่างถูกต้อง

### การจัดตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้าง ของงานพัสดุ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางสะพาน เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางสะพาน จึงได้จัดตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างขึ้น

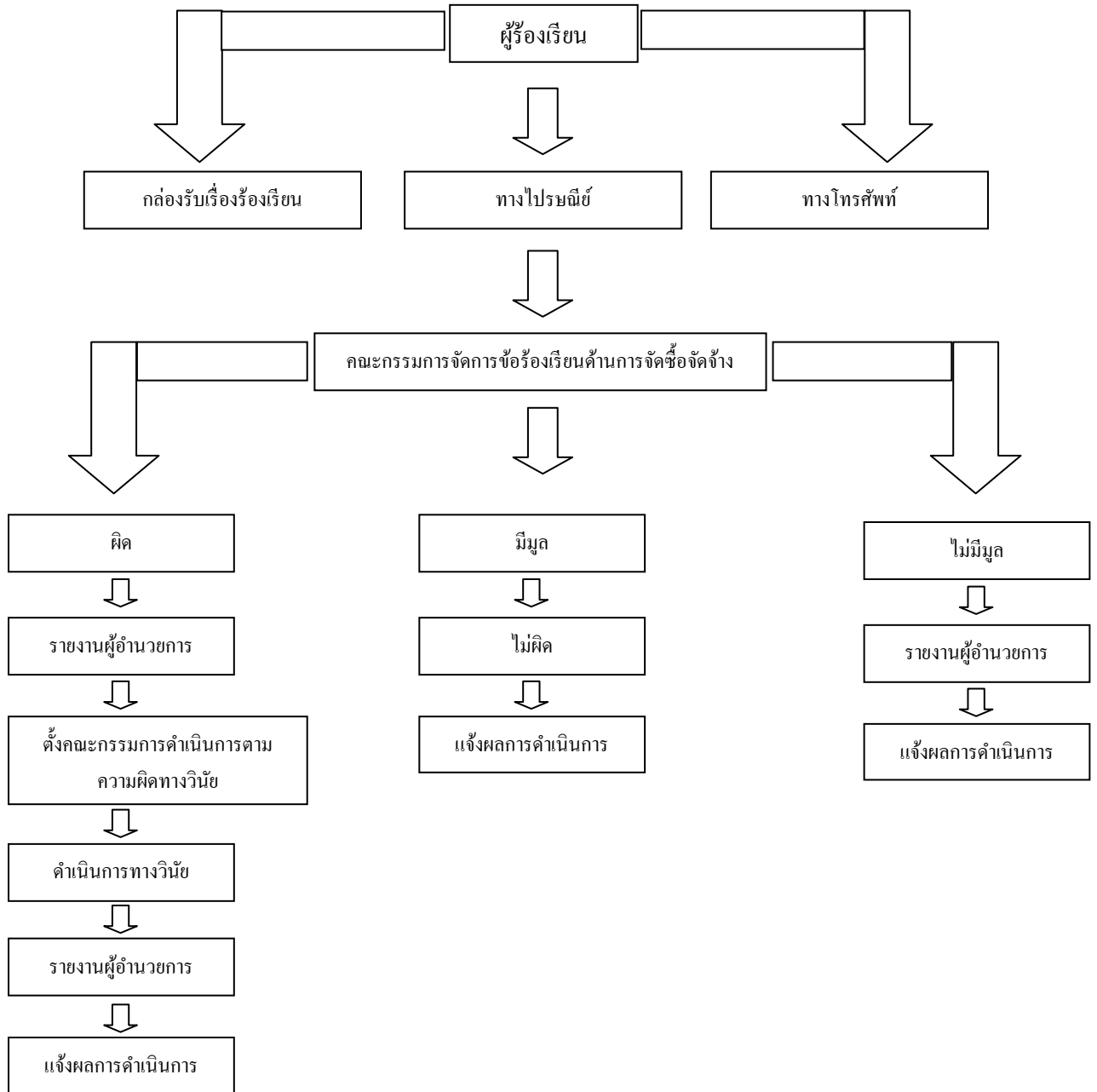
### โดยให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางสะพาน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบางสะพาน ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีกาปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลบางสะพาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง  
โรงพยาบาลบางสะพาน



## ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ทางกล่องรับข้อร้องเรียน ตามจุดต่างๆ ภายในอาคารโรงพยาบาลบางสะพาน
๒. ทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่  
เลขที่ ๙๔ หมู่ที่ ๕ ตำบลกำเนิดนพคุณ อำเภอบางสะพาน  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รหัสไปรษณีย์ ๗๗๑๔๐
๓. ทางหมายเลขโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๒๖๙-๑๒๙๐
๔. Facebook : โรงพยาบาลบางสะพาน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาการตอบกลับ	หมายเหตุ
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑ วัน	
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑ วัน	
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑ วัน	

## การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail address เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง
๓. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ  
ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามแบบบันทึกเสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อเนิรการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

## มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากร ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ เสนอผู้อำนวยการ และตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางสะพาน

เรื่อง การร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....  
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

ข้อร้องเรียนเรื่อง.....  
มีรายละเอียดดังนี้.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

E-mail Address.....