



## คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลสินทราย  
อำเภอสินทราย จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลฯ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูล ข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการ จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตาม ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็น มาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลสันทราย

๒  
สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๒
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบฟอร์มใบรับข้อร้องเรียน	
- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	
- คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย ที่ ๑๕๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องจัดซื้อ จัดจ้าง	
- ประกาศโรงพยาบาลสันทราย ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรื่องประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปและการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่(เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง)	
- คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย ที่ ๑๙๒/ ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ )เรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง(และมอบหมาย หน่วยงานที่รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง	
- คำสั่งโรงพยาบาลสันทราย ที่ ๑๖๑/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน ประชาสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน	

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง  
โรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลสันทราย เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสพความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสันทราย

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลสันทราย เลขที่ ๒๐๑ หมู่ ๑๑ ตำบลหนองหาร อำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลสันทราย ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

