

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลศรีนคร  
 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 ตามประกาศจังหวัดสุโขทัย  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
 สำหรับหน่วยงานในราชการ โรงพยาบาลศรีนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒

หัวข้อ : ขอแจ้งประกาศคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

หน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปี ๒๕๖๓ และเผยแพร่ในเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป)

- ขอรายงานประกาศประกาศคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง  
หน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปี ๒๕๖๓ โรงพยาบาลศรีนคร ประจำปี ๒๕๖๓ และ  
เผยแพร่ในเว็บไซต์

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:.....

.....

ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล

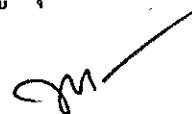
ผู้อนุมัติรับรอง

กัททก หนึ่งสิง

นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒



นายพงศธร เหลือหลาย

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

กัททก หนึ่งสิง

นางสาวกิ่งดาว น้อยทิม

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร กลุ่มบริหารทั่วไป งานพัสดุ โทร. ๐-๕๕๖๑-๒๑๓๕

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอแจ้งประกาศกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปี ๒๕๖๓ และขอประกาศเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

## ความเป็นมา

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ออกประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปี ๒๕๖๓ โดยมีแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ และมีการกำหนดในกฎกระทรวง เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ป้องกันการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศเผยแพร่ต่อไป

(นางสาวเจียมใจ ทรัพย์เกิด)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
หัวหน้าเจ้าหน้าที่

ทราบ / อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่

(นายพงศธร เหลือหลาย)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

คู่มือการบริหารจัดการ

เรื่องร้องเรียน

ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลศรีนคร

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องของ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะและร้องเรียน ด้านการจัดการซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานพัสดุก่อสร้างและซ่อมบำรุง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ธันวาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
หลักการและเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบข่ายและนโยบาย	4
ช่องทางการร้องเรียน	4
นิยามศัพท์	4
ความรับผิดชอบ	4
วิธีปฏิบัติ	5
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	6
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
มาตรฐานงาน	6
แนวทางการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของรพ.	7
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง	8-9
ภาคผนวก	
-แบบบันทึกข้อร้องเรียน	
-แบบตอบรับข้อร้องเรียน	
-ทะเบียนคุมข้อร้องเรียน	
-หลักการข้อยุติการจัดการข้อร้องเรียน	
-สรุปข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2560	

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

.....

### 1. หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผล สำเร็จ ทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย จึงได้จัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน  
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

### 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับคุณธรรมและ ความโปร่งใสของหน่วยงาน
2. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัด สุโขทัย ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐ พ.ศ.2560
4. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

### 3. ขอบข่ายและนโยบาย

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลศรีนคร สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนด

เพื่อให้โรงพยาบาลศรีนครมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเพื่อแสดงคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

### 4. ช่องทางการรับร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร

1. ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีนอนมัย 5 แห่ง
2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726
3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/>
5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

### 5. นิยามศัพท์

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ,องค์ภาครัฐ เอกชน ผู้รับบริการ ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย หรือเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อโรงพยาบาลศรีนคร

### 6. ความรับผิดชอบ

แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยใช้บูรณาการกับทีมพัสดุของโรงพยาบาล

๑. พัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแก้ไขปัญหาและสร้างความโปร่งใสในขั้นตอนการจัดหา
๒. ดำเนินการตามนโยบายด้านธรรมาภิบาลที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ โดยให้ยึดปฏิบัติการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเคร่งครัด
๓. สร้างความร่วมมือและประสานงานกันภายในหน่วยบริการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

## 7. วิธีปฏิบัติ

### 7.1 วิธีปฏิบัติตามหลักการรับข้อร้องเรียนเบื้องต้นของโรงพยาบาลศรีนคร

7.1.1. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง 2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726 3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 641804 4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/> 5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

7.2.2. ส่งความเสี่ยงให้กับศูนย์ความเสี่ยงแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง

7.2.3. ศูนย์ความเสี่ยงแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามประเภทและระดับความเสี่ยงใน Flow chart ภายในระยะเวลาที่กำหนด

7.2.4. ผู้รับผิดชอบและทีมใกล้เคียงแจ้งผลการการแก้ไขปรับปรุงให้กับศูนย์ความเสี่ยง เพื่อแยกผลการแก้ไข

7.2.4.1 กรณีแก้ไขได้

- ศูนย์ความเสี่ยงสรุปและรายงานข้อมูลไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลและทีมที่เกี่ยวข้อง

- ตอบกลับผู้ร้องเรียนและเผยแพร่สรุปผลการจัดการให้สาธารณชนทราบ

7.2.4.2 กรณีแก้ไขไม่ได้ รายงานให้กับสสจ. พิจารณาตามระดับความรุนแรง

7.2.5. ทีมความเสี่ยง วิเคราะห์ความรุนแรง/การเกิดซ้ำและทบทวนมาตรการแก้ไขความเสี่ยงทุกเดือน

### 7.2 วิธีปฏิบัติเฉพาะ การจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลศรีนคร

7.2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

7.2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

7.2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เพื่อพิจารณาจัดระดับความรุนแรง และพิจารณาความเห็น ดังนี้

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ไม่ใช่ระดับรุนแรง คือระดับต่ำ A-D และประเมินสภาพทั่วไปสามารถพิจารณาและแก้ไขได้ ให้พิจารณาขอใกล้เคียงและเจรจา เพื่อให้ข้อยุติร่วมกัน ซึ่งเป็นไปกรอบที่ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เป็นระดับรุนแรง ตั้งแต่ ระดับ E ขึ้นไป และส่งผลกระทบมากกับหน่วยงาน ต้องส่งเรื่อง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย เพื่อพิจารณาถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและดำเนินการในลำดับต่อไป ซึ่งควรแจ้งผลการส่งต่อข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย



#### 8. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

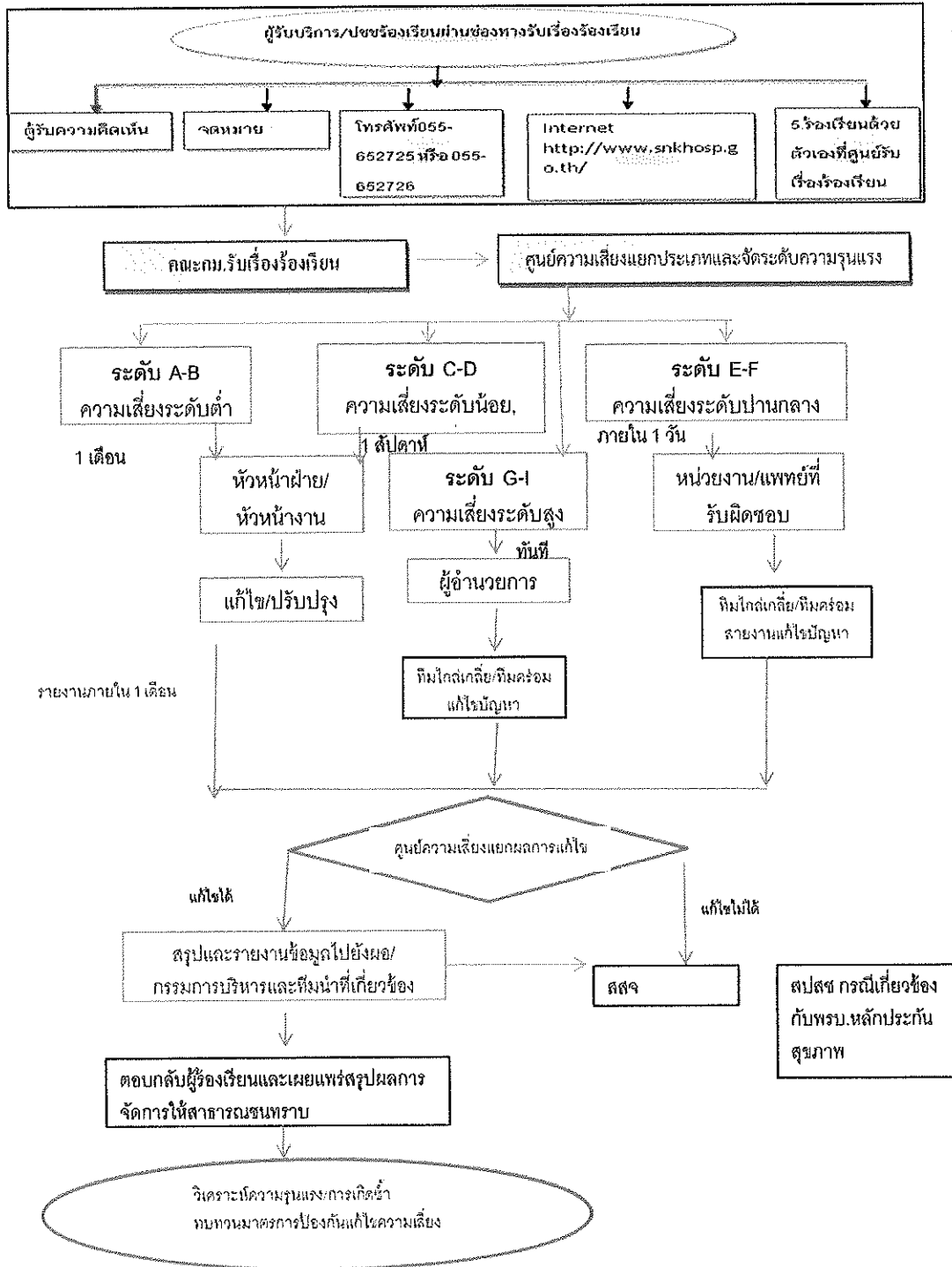
#### 9. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

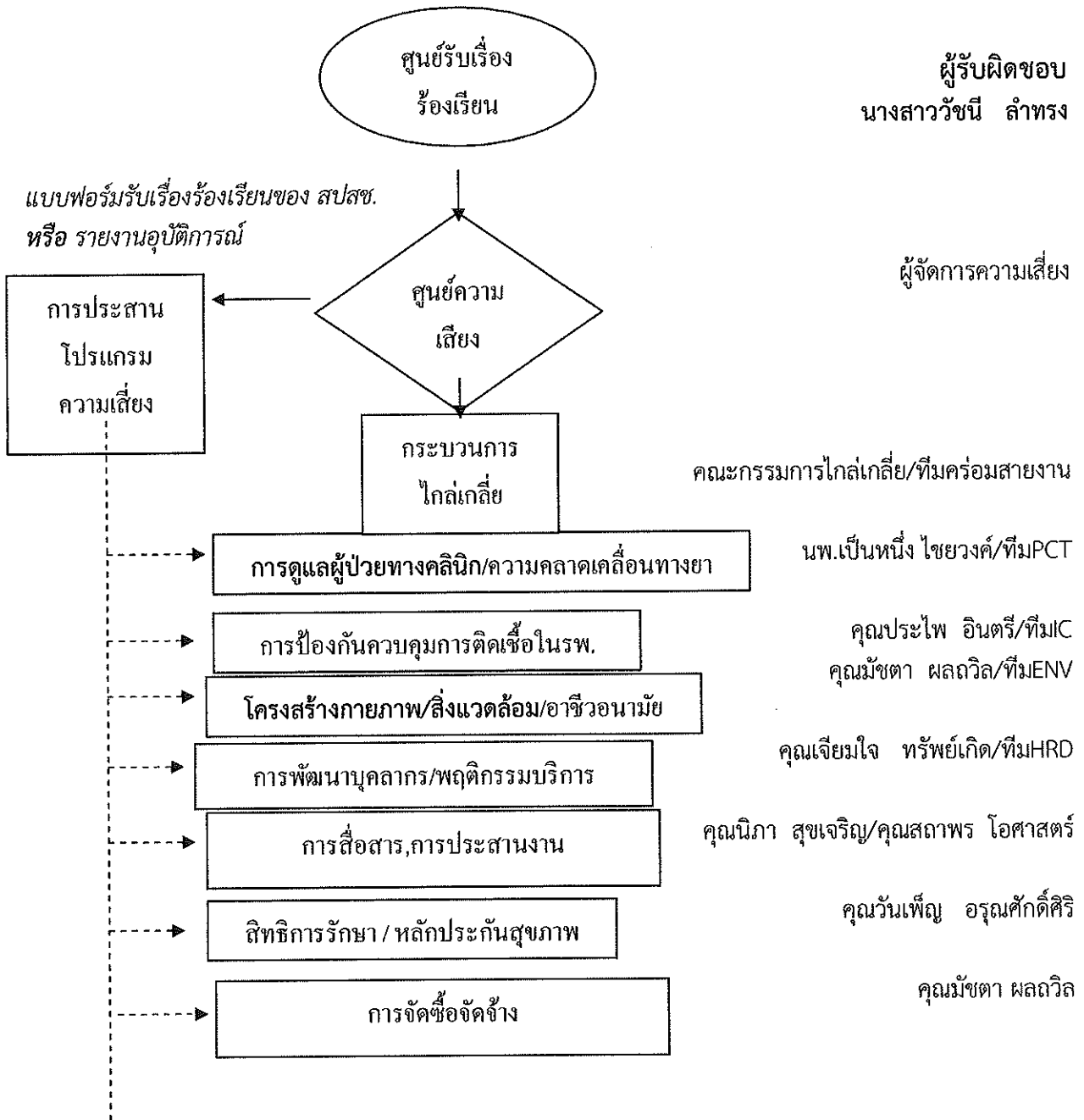
#### 10. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหารวมทั้งชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

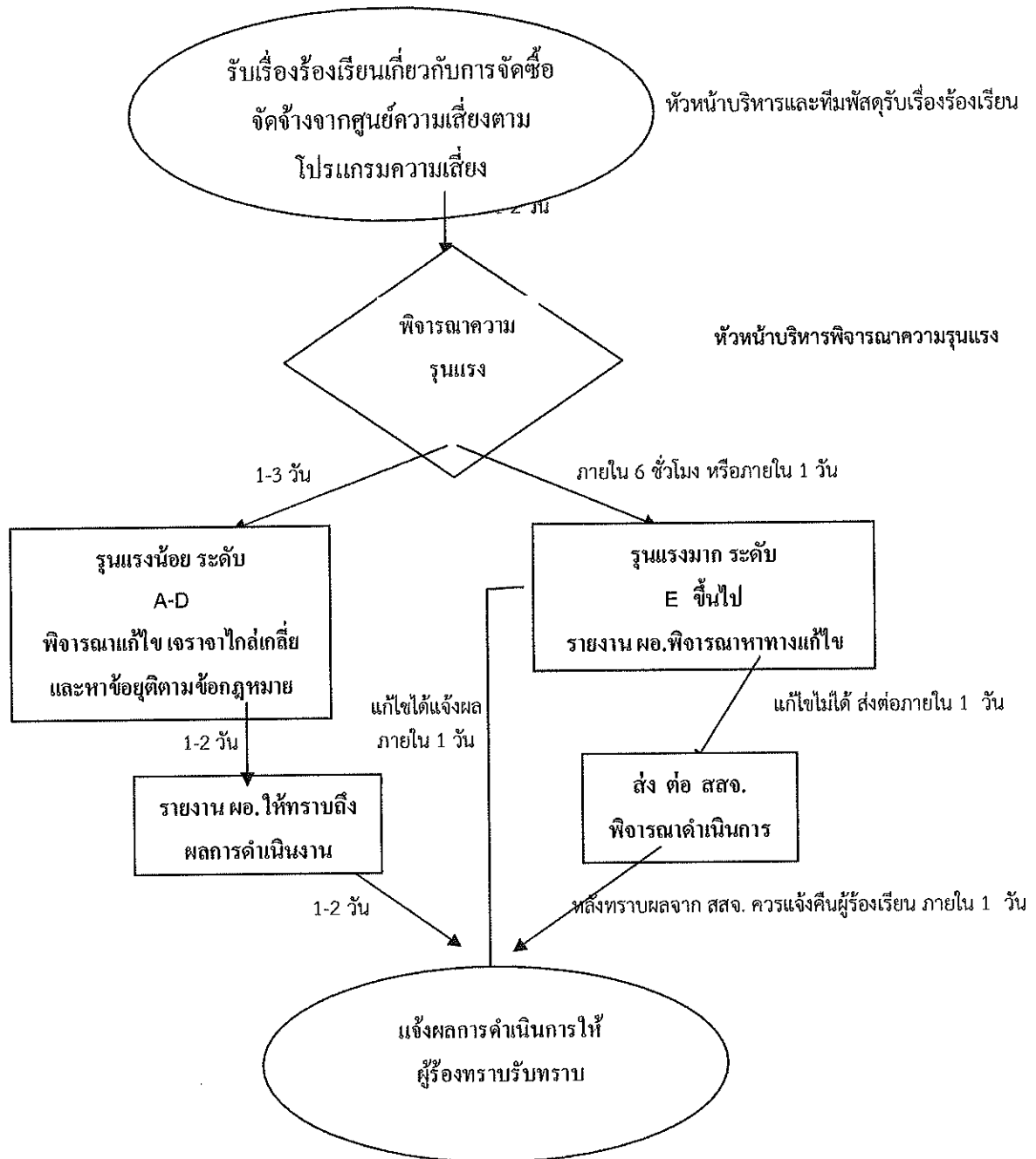
### แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลศรีนคร



# ภาคผนวก

แบบร้องเรียนด้วยตนเอง

:ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

วัน ..... เดือน ..... ปี.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ผู้ร้อง ชื่อ ..... สกุล ..... บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตำบล.....

อำเภอ ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... Email.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

ลงชื่อผู้ร้อง

( )

คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา

ยุติ  ไม่ยุติ การปฏิบัติ

ความเห็นผู้ร้อง  พอใจ  พอใจเล็กน้อย  ไม่พอใจเพราะ

ความเห็นผู้รับเรื่อง

ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)

### แบบตอบรับการร้องเรียน

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร			
	วันที่	เดือน	พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน			
เรียน			
	ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่	เดือน	พ.ศ.                      เกี่ยวกับ
เรื่อง.....	.....		
<p>โรงพยาบาลศรีนคร ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ .....</p> <p>ลงวันที่ ..... และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้</p> <p><input type="radio"/> 1. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน .....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.</p> <p><input type="radio"/> 2. ได้มอบหมายให้ .....</p> <p>ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน</p> <p>ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลเพิ่มเติมเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือ โรงพยาบาลศรีนครโทรศัพท์ 0-55652-725 ต่อ 138</p>			
หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	0-5565-2725ต่อ 127	นางสาวมัทธา ผลถวิล	0-5565-2725ต่อ136





### หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร



