



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โทร. ๐ ๔๒๗๙ ๙๐๐๐

ที่ สน. ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๐๓๑

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ตามที่โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ครบถ้วน และถูกต้องแล้วนั้น

ดังนั้น โรงพยาบาลอากาศอำนวย จึงขออนุญาตนำ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังกล่าวขึ้นมาเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส และตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตาม มาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่ง พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ สั่งการและอนุญาตนำเผยแพร่

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
หัวหน้าเจ้าหน้าที่

ความเห็นของผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

นางจิรัฐติกา สุตวณิชย์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ม2(12)

คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระทรวงสาธารณสุข  
พ.ศ. ๒๕๖๒



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

๓๘๖ ม.๓ บ้านอากาศ ตำบลอากาศ อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๗๐

โทร ๐ ๔๒๗๙ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๑๔ โทรสาร ๐ ๔๒๗๙ ๘๐๙๘

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลอากาศอำนวยฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลอากาศอำนวย ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูล ข่าวสารรับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอากาศอำนวย

### หลักการและเหตุ

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

### การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลอากาศอำนวยเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอากาศอำนวยจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

### สถานที่ตั้ง

๓๘๖ ม.๓ บ้านอากาศ ตำบลอากาศ อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๗๐  
โทร ๐ ๔๒๗๙ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๑๔ โทรสาร ๐ ๔๒๗๙ ๘๐๙๘

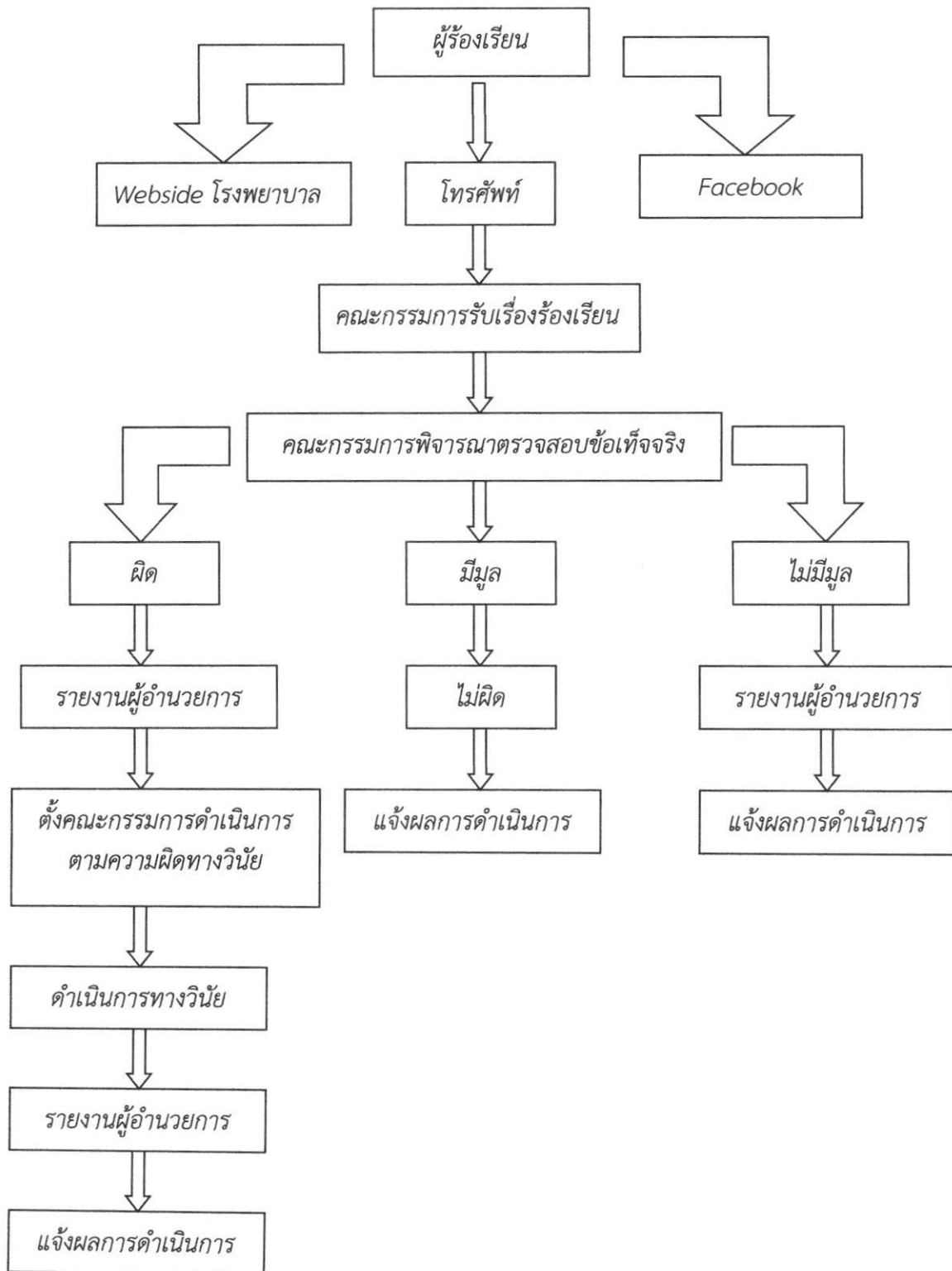
### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลอากาศอำนวย

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอากาศอำนวยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



### ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Webside	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

### การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลอากาศอำนวยให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ

- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

### มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

# ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

เรื่อง การร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....(ปี) อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....





สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕												
เดือน	มกราคม (ครั้ง)	กุมภาพันธ์ (ครั้ง)	มีนาคม (ครั้ง)	เมษายน (ครั้ง)	พฤษภาคม (ครั้ง)	มิถุนายน (ครั้ง)	กรกฎาคม (ครั้ง)	สิงหาคม (ครั้ง)	กันยายน (ครั้ง)	ตุลาคม (ครั้ง)	พฤศจิกายน (ครั้ง)	ธันวาคม (ครั้ง)
เรื่อง												
ราคากลาง												
คุณลักษณะเฉพาะ												
การประกาศประกวดราคา												
การประกาศผู้ชนะ												
การตรวจรับพัสดุ												
การจำหน่ายครุภัณฑ์												

\*\*ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศโรงพยาบาลอากาศอำนวย

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน:โรงพยาบาลอากาศอำนวย วัน/เดือน/ปี: ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ หัวข้อ: คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
Linkภายนอก:ไม่มี	
หมายเหตุ:..... ..... .....	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>  ภิตินันท์ วงศ์คำนาม นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ  วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>  ใบอ่อน ปาปะเพ นางใบอ่อน ปะปะเพ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (หัวหน้า)  วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>  ภิตินันท์ วงศ์คำนาม นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม เจ้าพนักงานพัสดุ วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕	