



คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
การจัดซื้อ จัดจ้าง

ปีงบประมาณ 2562

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวาริชภูมิ  
จังหวัดกำแพงเพชร

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูล ข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน ตามกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

มกราคม 2562

## บทนำ

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

## คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหาย หรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เรื่องร้องเรียนทั่วไป 2) เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

**ส่วนราชการ** หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ จังหวัดกำแพงเพชร

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูล ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ จังหวัดกำแพงเพชร

## ระยะเวลาดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ตรวจสอบข้อร้องเรียน และตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน  
ทั้งนี้ หากการร้องเรียน มีกรณีเกี่ยวข้องกับวินัย หรือเรื่องความรับผิด ทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนดแล้วแต่กรณี

**การเริ่มนับระยะเวลาเมื่อ** : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด

**การสิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ** : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

## ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องเรียน

1. ทางโทรศัพท์และโทรสาร หมายเลข 0 5577 9012 มือถือ 081-887-5712
2. ส่งหนังสือหรือจดหมายได้ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาวมุสลิมบุรี ที่อยู่ 15/3 หมู่ 2 ตำบลแสนตอ อำเภอชาวมุสลิมบุรี จังหวัดกำแพงเพชร 62130
3. ทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน ได้ที่ <https://www.facebook.com/ssakhanu>
4. อีเมล หน่วยงาน : ssakhanu@gmail.com อีเมลผู้บริหาร : surat122505@gmail.com
5. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ติดด้านหน้าอาคารสำนักงาน หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาวมุสลิมบุรี
6. มาแจ้งด้วยตนเองได้ที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาวมุสลิมบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

## ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ
2. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือ องค์กรใดและรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายใน หรือส่วนงานกลางจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 5577 9012 และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาวมุสลิมบุรี และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ หลังได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

## การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เมื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาวมุสลิมบุรี ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

1. กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน

2. กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ

### **การตอบข้อร้องเรียน**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรีและหน่วยบริการในสังกัด ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### **การรวบรวมข้อมูล**

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกๆ 3 เดือน

### **ผู้รับผิดชอบเรื่องร้อง การจัดซื้อ จัดจ้าง**

ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน : นายณัฐพงศ์ เฮ้าพรม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ฝ่ายบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง

### **มาตรฐานงาน**

การรับและตอบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

### **ระบบติดตามและประเมินผล**

1. หน่วยงานภายใน ได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน ให้ผู้บริหารรับทราบ และส่งให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร 15 วันทำการหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

2. ฝ่ายบริหาร ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหาร เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

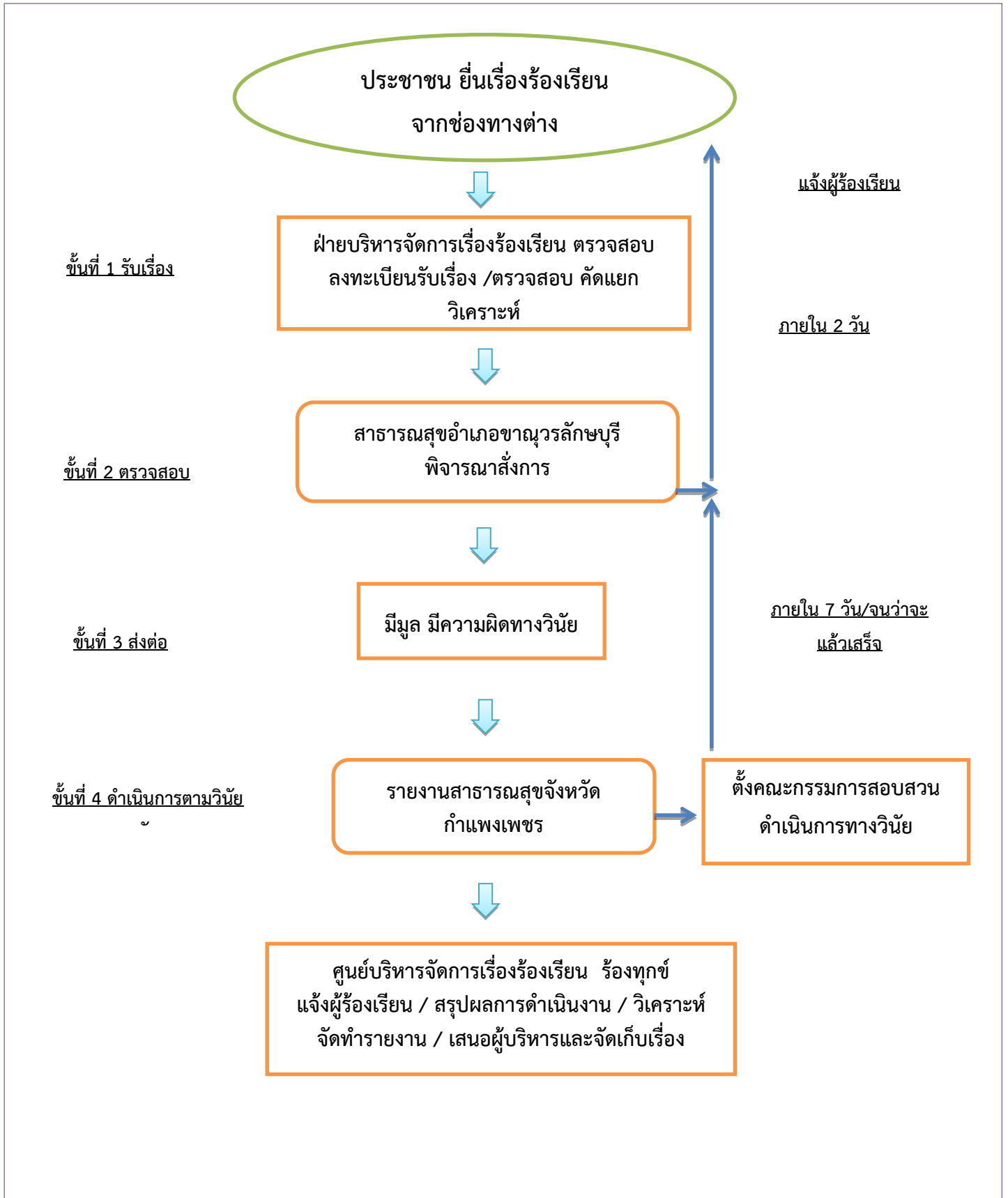
ศูนย์บริการจัดการความเสี่ยงเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี  
จังหวัดกำแพงเพชร

นายสุรัตน์ อยู่ยอด  
สาธารณสุขอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี

คณะทำงานบริหารจัดการ  
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
ขามเฒ่าวรลักษบุรี

กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
นายณัฐพงศ์ เข้าพรม  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญ

ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อ จัดจ้าง  
หน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี



**ภาคผนวก**



แบบบันทึกร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือของประชาชน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่

.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ

.....จังหวัด.....

ร้องเรียน

ร้องทุกข์

ร้องขอความช่วยเหลือ

เหตุของเรื่อง (ระบุ).....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียนสาธารณสุขอำเภอชาณุวรลักษบุรี เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๓๖๖ ความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

## หลักการยุติเรื่อง

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

## เอกสาร ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

1. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
3. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
5. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560