



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐-๓๒๗๐-๙๙๙๙

ที่ พบ ๐๐๓๒.๒๐๑.๑/๐๐๓

วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ ได้กำหนดคู่มือสำหรับประชาชนในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวดเร็ว รอบคอบ มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and transparency assessment : ITA) มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องโดยมีเจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ จึงขออนุมัติจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ต่อไป ตามคู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนทั่วไป / พัสดุ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

A

(นางสาวศลิษา พิมพ์สวัสดิ์)

นิติกร

๑๒/๑

(นายชุมพล เดชะอำไพ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

(นายสนอง เพชรทอง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

นางสาวศลิษา พิมพ์สวัสดิ์  
นิติกร

คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนทั่วไป / พัสดุ

โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

พ.ศ. ๒๕๖๑

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง

๑. โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

เลขที่ ๕๓ ถนนรถไฟ ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๒. โทรศัพท์หลัก ๐ ๓๒๗๐ ๙๙๙๙

๓. โทรสาร ๐ ๓๒๔๒ ๕๒๐๕

๔. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี [www.phrachomklao.go.th](http://www.phrachomklao.go.th)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ๑. ร้องเรียนเรื่องมาตรฐานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

งานประกันสุขภาพและงานประชาสัมพันธ์

ผู้รับผิดชอบ : ๑. นางทิพาพร มณีใส

๒. นางสาวสุชาดา โชคสุชาติ

๒. ร้องเรียนเรื่องการทำผิดวินัย และเรื่องทั่วไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ

ผู้รับผิดชอบ : นางสาวศลิยงค์ พิมพ์สวัสดิ์

๓. ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

กลุ่มงานพัสดุ

ผู้รับผิดชอบ : ๑. นางสาวสินิธตรา สว่างรุ่ง

๒. นางสาวสุวลีย์ พุฒหอม

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรงที่โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

ในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานภาครัฐ มีการให้บริการด้านสุขภาพแก่สังคมด้วยบริการคุณภาพตามมาตรฐาน และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวดเร็ว รอบคอบ มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใส โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง มีเจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

#### ขั้นตอนการยื่นร้องเรียน

##### ๑. การร้องเรียน

- ผู้เดือดร้อนเข้ามาพบเจ้าหน้าที่ กรอกแบบฟอร์ม การร้องเรียน (แบบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
- ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ส่งหนังสือร้องเรียนถึงหน่วยงาน (แบบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ / โทรศัพท์ ระบุสถานะตัวบุคคล (อาจมีเอกสาร)

##### ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้อง อาจมีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ

##### ๓. หัวหน้าหน่วยงาน สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

##### ๔. กรณีมีข้อพิพาท หัวหน้าหน่วยงานสั่งเจรจาไกล่เกลี่ย / และตอบปัญหา หรือชี้แจงผลการร้องเรียน

กรณี กรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แบบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

กรณี ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (ไม่ต้องมีเอกสาร)

#### ระยะเวลาการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี มีระบบการตรวจสอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ แสวงหาข้อเท็จจริงและพิจารณาเหตุแห่งการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุแห่งการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๕ วันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ในมาตรา ๓๗ และมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน รายการเอกสารประกอบคำร้องเรียน

แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในกำหนด ๑๕ วันนับแต่วันที่รับเรื่อง

#### ค่าธรรมเนียม / ค่าบริการ

ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เรื่องทั่วไป และ การจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่.....  
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องด้วยข้าพเจ้าเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน เรื่องทั่วไป หรือได้พบเห็นการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างไม่โปร่งใส ดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเหตุ : ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนด้วย

การร้องเรียนเรื่องกระทำผิดวินัย  
ขั้นตอนการสืบสวน/สอบสวนและดำเนินการทางวินัย





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐-๓๒๗๐-๙๙๙๙

ที่ พบ ๐๐๓๒.๒๐๑.๑/ ๐๐๒

วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ ได้กำหนดคู่มือสำหรับประชาชนในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ รวดเร็ว รอบคอบ มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ จึงขออนุญาตนำคู่มือสำหรับประชาชนในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. ๒๕๖๑ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

A

(นางสาวศลิษา พิมพ์สวัสดิ์)

นิติกร

๐๒๗๐๓

(นายชุมพล เดชะอำไพ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

(นายสนอง เพชรคง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

นางนตพร พิมพ์ประชาไพ  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ