



โรงพยาบาลโสธร  
YASOTHON HOSPITAL

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

## คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันว่าด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความ คิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระ ตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อย่าของ บุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีที่แจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือการปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการ กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฯ จะเกิดประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลโสธร และสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและให้บริการกับประชาชน ต่อไป

ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
คำนิยาม	๑
ผู้รับผิดชอบงาน	๑
หน้าที่เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธี	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการดำเนินการ	๓
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๕
ภาคผนวก	๖
Flow Chart ศูนย์สันติวิธี	

## การบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันว่าด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อย่าของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีที่แจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลโสธร ให้ความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น เสียงสะท้อน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น การมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง ตลอดจนเป็นการสะท้อนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการของโรงพยาบาล ต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้กับผู้รับบริการ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ พร้อมทั้งการเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานได้

### ๓. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายนอกภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้รับบริการร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง หรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นแล้วส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ตลอดจนการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือการรายงานการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน หรือผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนทั้งการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลโสธร

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลโสธร

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสนทนา สื่อสาร ระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทน ที่มีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหา ไม่เกิดความขัดแย้งบานปลาย และได้ข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วย

“เจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษา ด้วยบรรยากาศที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน

#### ๔. ผู้รับผิดชอบงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร

#### ๕. หน้าที่เจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธี

- ๕.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๒ จัดทำบัญชีเรื่องร้องเรียน
- ๕.๓ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา
- ๕.๔ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- ๕.๕ รายงานผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- ๕.๖ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบ
- ๕.๗ สรุปรายงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชาทุกเดือน
- ๕.๘ งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## ๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๖.๑ ส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร เลขที่ ๒๖ หมู่ ๗ ถนนแจ้งสนิท ตำบลตาดทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐
- ๖.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร เลขที่ ๒๖ หมู่ ๗ ถนนแจ้งสนิท ตำบลตาดทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐
- ๖.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕๙๗๓๙๐๐-๕ ต่อ ๑๗๘๗
- ๖.๔ ร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์
- ๖.๕ กรณี ม.๔๑

## ๗. ขั้นตอนการดำเนินการ

### ๗.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางไปรษณีย์

- ๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากธุรการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร
- ๒) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด
- ๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
- ๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ
- ๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ
- ๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๗.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- ๑) กรณีผู้ร้องนำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายื่นด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ศูนย์สันติวิธี ดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ระบบศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร
- ๒) กรณีผู้ร้อง มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร จัดทำคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ร้องลงชื่อ และดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ระบบศูนย์สันติวิธี โดยดำเนินการทันที ที่มีผู้รับบริการมาร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด
- ๔) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
- ๕) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ
- ๖) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ
- ๗) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

**๗.๓ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕๙๗๓๙๐๐-๕ ต่อ ๑๗๘๗**

- ๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สันติวิธี ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการโดยเร็วที่สุด
- ๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
- ๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ
- ๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ
- ๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

**๗.๔ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อออนไลน์**

- ๑) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก, ไลน์, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์สันติวิธี ดำเนินการเจรจาทันทีที่ทราบเรื่องภายใน ๒๔ ชั่วโมง
- ๒) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบทันที
- ๓) ดำเนินการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม โดยกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
- ๔) สรุปผลการตรวจสอบ และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร ทราบ
- ๕) ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๓ วันทำการ
- ๖) ระยะเวลาในการดำเนินการและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

**๗.๕ กรณี ม.๔๑**

- ๑) เมื่อรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี ม.๔๑ แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับหนังสือเข้าสู่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร
- ๒) เสนอหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี ม.๔๑ เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโสธร พิจารณาสั่งการ
- ๓) ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร ดำเนินการยื่นแบบฟอร์มการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กับคณะกรรมการพิจารณาให้เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ภายใน ๕ วันทำการ ซึ่งคณะกรรมการฯ ใช้เวลา ๓๐ ทำการ ในการพิจารณา การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
- ๔) ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลโสธร ดำเนินการติดต่อกับผู้ร้องทางโทรศัพท์ เพื่อแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงานเป็นระยะ จนกว่าผลการพิจารณาจะแล้วเสร็จ

## รายละเอียดการปฏิบัติ

### ๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน

- กรณีสามารถติดต่อกลับผู้ร้องเรียนได้ ให้ผู้รับผิดชอบเบื้องต้น ประสานตอบกลับด้วยข้อความ ดังนี้ “ขอภัยที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ .....(ชื่อผู้ประสาน)...จะรีบเรื่องไว้เพื่อตรวจสอบ และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ และจะดำเนินการแจ้งกลับให้เร็วที่สุด”

- กรณีรับข้อร้องเรียนผ่านทาง Facebook ผู้รับเรื่องเบื้องต้น ประสานกลับด้วยข้อความ ดังนี้ “โรงพยาบาลแพร์ขอขอบคุณในคำแนะนำบริการ ใคร่ขอทราบเบอร์โทรติดต่อกลับ เพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม”

### ๒) ผู้รับเรื่องเบื้องต้น สอบถามเรื่องราวจากผู้ร้องเรียน แล้วบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

๓) ผู้รับเรื่องเบื้องต้นส่งเรื่องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้เกี่ยวข้องภายใน 24 ชั่วโมงเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหา และให้ข้อเสนอแนะ

๔) ผู้เกี่ยวข้องส่งต่อเรื่องให้กับผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

๕) ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแพร์ตอบกลับผู้ร้องเรียน

๖) ส่งแบบบันทึกข้อร้องเรียนให้ศูนย์สันติวิธีเพื่อรวบรวม และสรุป

## ๘. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๘.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๖ หรือมาตรา ๓๘

๘.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๘.๔ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๘.๕ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒



# ภาคผนวก

# ผังกระบวนการจัดการกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโสธร



