



**คู่มือการปฏิบัติงาน  
การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน  
ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง**

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอวังทอง ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ กำกับดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอวังทอง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป ตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีบทบาทหน้าที่สำคัญในทางกฎหมาย คือ การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง การ ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๖๙ หมู่ ๑๓ ต.วังทอง อ.วังทอง จ.พิษณุโลก ๖๕๑๓๐ ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง” <http://www.wtdph.go.th/> และช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๓๑๑๐๙๒ เป็นไป ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังทอง  
ผู้จัดทำ

# สารบัญ

หน้า

## บทนำ

- |                     |   |
|---------------------|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์     | ๒ |

## ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

- |   |   |
|---|---|
| ๑. ขอบเขต   | ๒ |
| ๒. คำจำกัดความ  | ๒ |
| ๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน                                      | ๓ |
| ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน                           | ๓ |
| ๕. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ<br>และคุ้มครองผู้ร้องเรียน | ๔ |

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| ๑. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๕ |
| ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน              | ๖ |

## กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- |  |   |
|--|---|
| ๑. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง | ๗ |
|--|---|

## ภาคผนวก

- |  |    |
|--|----|
| ๑. คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ที่ ๐๓๒/๒๕๖๐<br>จัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน                    | ๘  |
| ๒. คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ที่ ๕๖/๒๕๖๑<br>มอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงานศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน | ๑๐ |
| ๓. แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน   | ๑๑ |
| ๔. ช่องทางร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์<br>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก   | ๑๒ |

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก มีบทบาทหน้าที่หลักในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ ในเขตพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ยังมีบทบาทหน้าที่สำคัญในทางกฎหมาย คือ การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก เลขที่ ๑ ถ.อาทิตย์วงศ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.พิษณุโลก ๖๕๐๐๐ ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก” <http://www.plkhealth.go.th/> และช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๒๕๒๐๕๒ ต่อ ๖๙๙ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดได้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก จำเป็นต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

## ๒.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวจ้างทุกข้ออย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามมาตรา ๔๑ (๒) แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

### ๑.ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก โดยผ่านทางช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก เลขที่ ๑ ถ.อาทิตย์วงศ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.พิษณุโลก ๖๕๐๐๐
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. เว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก” <http://www.plkhealth.go.th/>
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๒๕๒๐๕๒ ต่อ ๖๙๙

### ๒.คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข และ หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤตินิยมขบถตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เช่น กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัช กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและควบคุมโรคไม่ติดต่อ กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นต้น

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

### ๓.ประเภทเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

### ๔.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.เป็นเรื่องที่ผู้ร้อง ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

๔.เรื่องร้องเรียน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๑ คำร้องเรียน ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๕.๒ คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๕.๓ เรื่องร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่ีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๕.๔ คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๕. การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

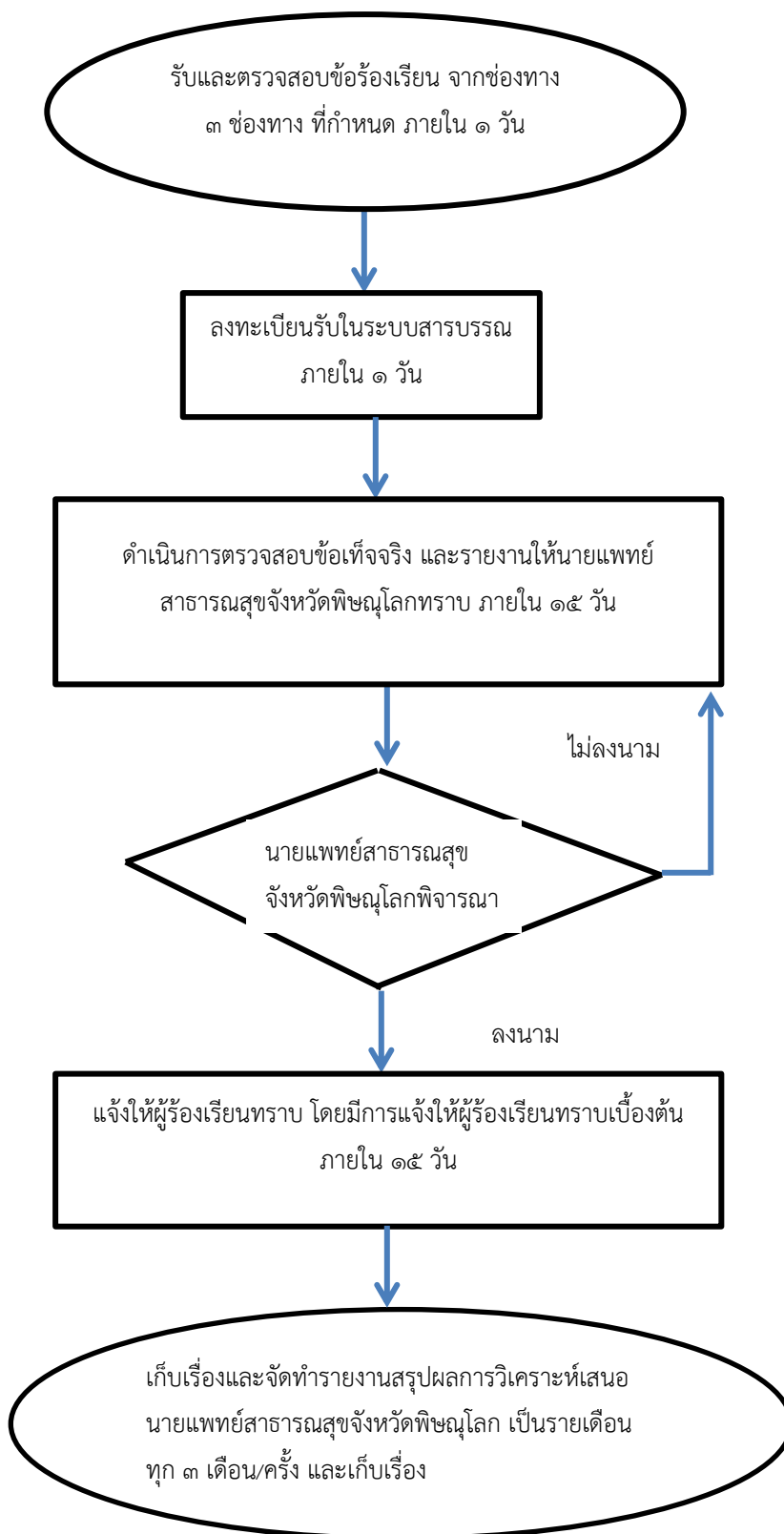
การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน





## ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง ดังต่อไปนี้ ภายใน ๑ วัน

๑. ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พิษณุโลก เลขที่ ๑ ถ.อาทิตย์วงศ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.พิษณุโลก ๖๕๐๐๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก” <http://www.plkhealth.go.th/>

๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๒๕๒๐๕๒ ต่อ ๖๙๙

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณ ภายใน ๑ วัน

๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข และแจ้งให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกทราบ พิจารณาลงนาม ภายใน ๑๕ วัน

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องทราบ โดยมีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก เป็นรายเดือน ทุก ๓ เดือน/ครั้ง และจัดเก็บเรื่อง ภายใน ๓๐ วัน

## กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗

๙. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๓. กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๖

๑๔. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

๑๕. พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑

๑๖. พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๖๐

