



ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขรับเรื่องร้องเรียน
ผ่านช่องทางต่างๆ อีก 10 ช่องทาง

รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์/
เดินทางมาร้องเรียน
ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือศูนย์ประชาสัมพันธ์

สื่อสารองค์กรตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จาก
ช่องทางสื่อสาธารณะ/สื่อออนไลน์ (Social listening)

ศูนย์รับฯ ลงรับและเสนอผู้บังคับบัญชา
ตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา
และมอบหมายให้ดำเนินการ

กลุ่มกฎหมายส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางสื่อสาธารณะ

ช่องทางสื่อออนไลน์

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ที่กลุ่มกฎหมาย

ร้องเรียน/ร้องทุกข์
กฎหมายเฉพาะ
ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน
หรือหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์

กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องนำเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ลงรับเรื่องร้องเรียน และเสนอ
ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

นพ.สสจ.อน. พิจารณาสั่งการภายใน 24 ชม.

หน่วยงานหรือกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขทันที
และรายงานให้บังคับบัญชาทราบ

ไม่ใช่

ใช่

กลุ่มกฎหมายตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง

ไม่ยุติ

ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการ
ใกล้เคียงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

นพ.สสจ.อน. ชี้แจงสื่อภายใน 3 วัน

กลุ่มกฎหมายรายงาน
ผลการดำเนินการให้ผู้
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ยุติ

รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ นพ.สสจ.อน. ทราบ

กลุ่มกฎหมายรายงานผลการดำเนินการ
ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ