



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลตากฟ้า โทร. ๐ ๕๖๒๔ ๑๐๒๗ ต่อ ๑๔๐

ที่ นว ๐๐๓๓.๓๒/๒๒

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่เว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากฟ้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลตากฟ้า มีความประสงค์ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากฟ้า ดังต่อไปนี้

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน

เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

พัชรินทร์ เกล้าวิกรม์

(นางสาวพัชรินทร์ เกล้าวิกรม์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ประไพ

(นางสาวประไพ พักเงิน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ


เห็นชอบ/อนุมัติ

(นายวสันต์ พนธรา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

แบบการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๗  
โรงพยาบาลตากฟ้า

<p>ขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</p> <p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลตากฟ้า วัน/เดือน/ปี ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ การเผยแพร่ข้อมูล MOIT๙ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ๔. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน Linkภายนอก: ..... หมายเหตุ:.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (<u>พัชริศาห์ เกลาภิกรณ์</u>) (นางสาวพัชรินทร์ เกลาภิกรณ์) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง (<u>ประไพ</u>) (นางสาวประไพ พิภพเงิน) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายอนันต์ ทองคำ) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗</p>	

# คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



โรงพยาบาลตากฟ้า

อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์



## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลตากฟ้ามีการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
2. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและ นำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
4. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการ ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน
6. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน (ITA)
7. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
8. เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
9. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่ เกิดขึ้นซ้ำๆ

## ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แบบแสดงความคิดเห็นหรือแบบสอบถามความพึง พอใจต่อการบริการ หรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ จากผู้แสดงความคิดเห็น จาก Web Site ของ หน่วยงาน <http://www.tfh.go.th> จดหมาย นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล นำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง/ แก้ไขข้อร้องเรียน และนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และคณะกรรมการ บริหาร โรงพยาบาลตากฟ้า

### คำจำกัดความ

- **เรื่องร้องเรียนทั่วไป** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ ตลอดจนการร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ

### กระบวนการร้องเรียน

\* **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล และการดำเนินงานทางกฎหมาย

\* **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือถึงผู้อำนวยการ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ Line หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านสื่อ

\* **การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม ร้องขอข้อมูล หรือการดำเนินงานทางกฎหมายโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

๑. การแต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมามาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

\* **การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขึ้นต้น** หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจา ไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

\* **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ชมเชยของหน่วยงาน

## ระดับความรุนแรง แบ่งเป็น ๔ ระดับ

ระดับ	นิยาม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	-ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องปานกลาง	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกร ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการ โต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมใกล้เคียงและ อำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -การทุจริตและประพฤตินิชอบในการ ปฏิบัติราชการ -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ. -ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร รพ.
๔	การฟ้องร้อง	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัดหรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการ บริหาร รพ. -หน่วยงานระดับสูง ขึ้นไปเช่น สสจ.



### นโยบายปฏิบัติ

1. จัดตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการ ตรวจสอบ ข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาให้การ ปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
2. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ย ด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
3. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
  - ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น
  - ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
  - ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมลล์ เว็บไซต์ <http://www.tfh.go.th> กระทั่งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
  - ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล
4. ให้ทุกฝ่าย/งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางใน การปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน
5. หัวหน้ากลุ่มงานควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้การกำกับดูแล

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลตากฟ้า

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (คณะกรรมการบริหาร)
  - กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - พิจารณาคูณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
  - ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ (ผู้รับเรื่องร้องเรียนคณะกรรมการใกล้เคียง)
 

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

  - โทรศัพท์
  - ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่
  - หนังสือ/จดหมาย/บัตรสนทนาคู่
  - เว็บไซต์ของ โรงพยาบาล <http://www.tfh.go.th>
  - อื่นๆ
3. การบันทึกข้อร้องเรียนและแก้ไข (ผู้รับเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการใกล้เคียง)
  - ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form
  - การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันและป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน
  - การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน



๔) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในกำหนดดังนี้  
ก ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา

๔.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ รพ.

ได้

๔.๒ ภายในเวลา ๓๐ วัน ทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องหาหลักฐาน

เพิ่มเติม

๔.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๔.๔ ภายใน ๗ วันทำการ

ได้แก่ การร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุภาครัฐ ตามระเบียบการเงินการ

คลัง

ข การนับระยะเวลา

ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน  
ของแต่ละหน่วยงาน

ค หลักเกณฑ์ในการกำหนดระดับของข้อร้องเรียน

การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการ  
ร้องเรียน ของผู้รับบริการนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่อง  
ร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่อง  
ร้องเรียนโดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

-เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อ  
สุขภาพและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

-เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย

-เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

-เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการ  
แก้ไขปัญหาการร้องเรียนของแต่ละกลุ่มด้วย

### การรับเรื่องร้องเรียน

#### ๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- ได้รับอันตรายจากการรับบริการ หรือใช้ยา ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ฉลากระบุแล้ว

- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางการรักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- การรักษาไม่ได้มาตรฐาน
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
- ไม่ได้รับบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความเจ็บป่วย หรือความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

#### ๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

- (๑) โทรศัพท์
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๓) หนังสือ / จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ตู้แสดงความคิดเห็น
- (๖) Web site ของหน่วยงาน

#### ๓. หลักเกณฑ์การพิจารณาถ่วงดุลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “แนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำหาย) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

