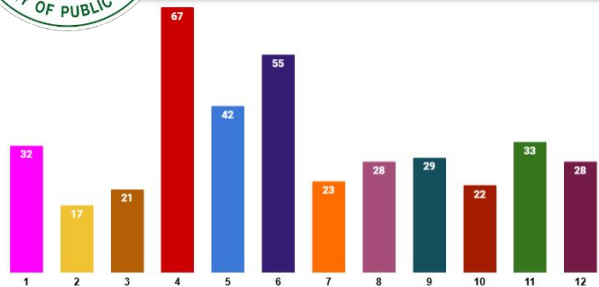




สรุปผล

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข ประจำปี 2568



1	คุณภาพการให้บริการ	68.42%
2	การบริหารงาน	8.77%
3	การรักษา	6.27%
4	ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย	5.76%
5	วินัยข้าราชการ	3.51%

1	ผอ.รพช., แพทย์	17.04%
2	ผอ.รพศ.	11.78%
3	ผอ.รพท.	11.53%
4	พยาบาล	10.78%
5	เจ้าหน้าที่ รพช.	8.52%



1	เขต 4	16.79%
2	เขต 6	13.78%
3	เขต 5	10.53%
4	เขต 11	8.27%
5	เขต 1	8.02%

1	โรงพยาบาลชุมชน	36.34%
2	โรงพยาบาลศูนย์	26.32%
3	โรงพยาบาลทั่วไป	25.56%
4	สสจ.	6.52%
5	รพ.สต.	2.76%

วิธีดำเนินการ	
ตรวจสอบและรายงาน 194 เรื่อง	หน่วยงานทราบเป็นข้อมูล 181 เรื่อง
หน่วยงานอื่นดำเนินการ 12 เรื่อง	ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล 12 เรื่อง

ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล/ส่งยุติเรื่อง 291 เรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ 98 เรื่อง	แจ้งหน่วยงานดำเนินการ 10 เรื่อง
---	-----------------------------------	------------------------------------

ข้อมูลโดย : กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2567 - 15 มี.ค. 2568

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๖ เดือน)
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘

กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ผ่านสำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม โดยกลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงรับเรื่องผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่งต่อให้กองตรวจราชการ โดยกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยงานสนับสนุนการตรวจราชการกรณีพิเศษเรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๓๙๙ เรื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

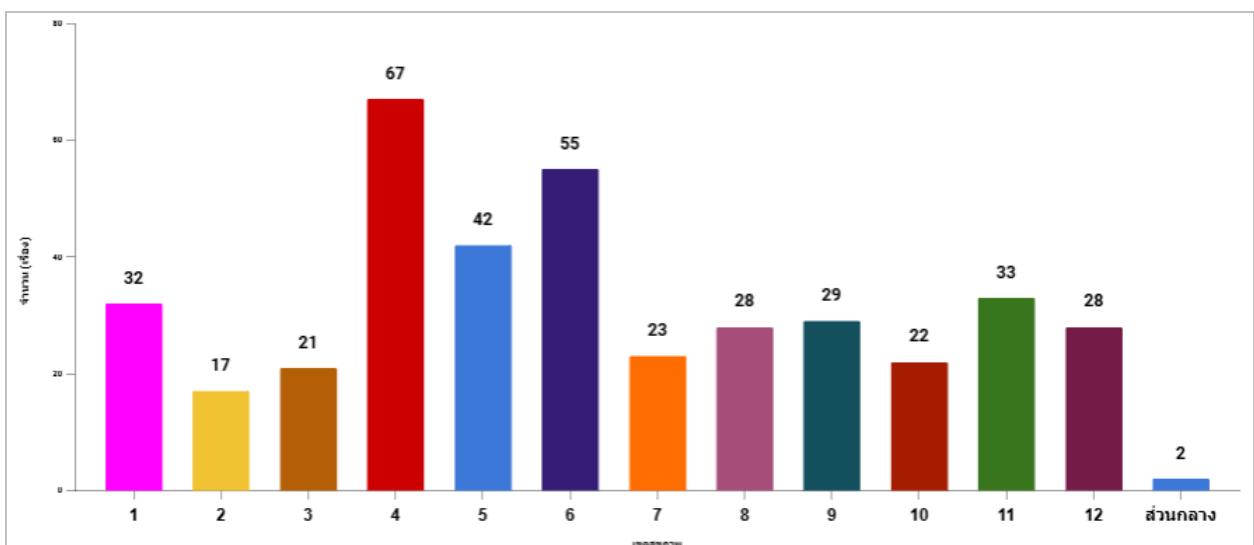
๑. ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

เขตสุขภาพ	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	ส่วนกลาง	รวม
จำนวน	๓๒	๑๗	๒๑	๖๗	๔๒	๕๕	๒๓	๒๘	๒๙	๒๒	๓๓	๒๘	๒	๓๙๙
ร้อยละ	๘.๐๒	๔.๒๖	๕.๒๖	๑๖.๗๙	๑๐.๕๓	๑๓.๗๘	๕.๗๖	๗.๐๒	๗.๒๗	๕.๕๑	๘.๒๗	๗.๐๒	๐.๕๐	๑๐๐

หมายเหตุ: ส่วนกลาง หมายถึง เรื่องร้องเรียนในภาพรวมทั่วประเทศ, หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

จากตารางที่ ๑ พบว่า เขตสุขภาพที่ ๔ ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๖๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๗๙) รองลงมา คือ เขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๕๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๗๘) และเขตสุขภาพที่ ๕ จำนวน ๔๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๕๓) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ตามลำดับ เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๒ จำนวน ๑๗ เรื่อง (ร้อยละ ๔.๒๖)

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

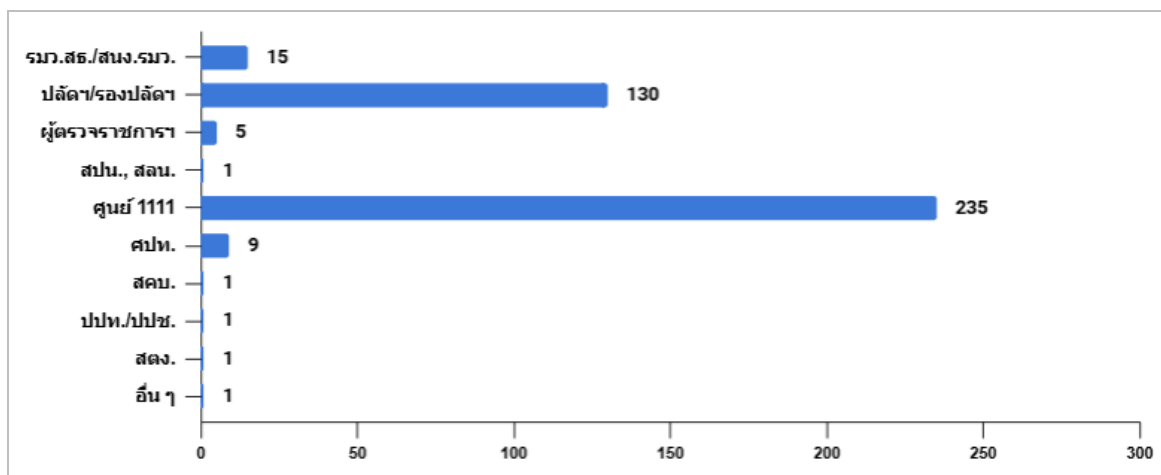


๒. ตารางที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, เลขานุการรัฐมนตรีฯ	๑๕	๓.๗๖
๒. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๑๓๐	๓๒.๕๘
๓. ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข	๕	๑.๒๕
๔. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	๑	๐.๒๕
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๓๕	๕๘.๙๐
๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข	๙	๒.๒๖
๗. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	๑	๐.๒๕
๘. สำนักงาน ป.ป.ท./สำนักงาน ป.ป.ช.	๑	๐.๒๕
๙. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๐	๐.๐๐
๑๐. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑	๐.๒๕
๑๑. อื่น ๆ	๑	๐.๒๕
รวม	๓๙๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๒๓๕ เรื่อง (ร้อยละ ๕๘.๙๐) รองลงมา คือ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๓๐ เรื่อง (ร้อยละ ๓๒.๕๘) และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, เลขานุการรัฐมนตรีฯ จำนวน ๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๗๖) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียน

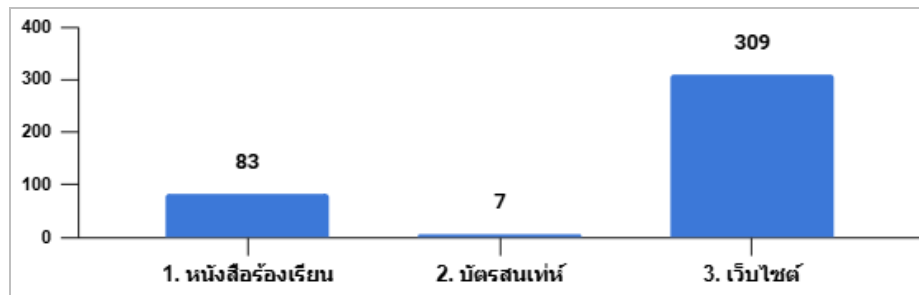


๓. ตารางที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ประเภทหนังสือร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๘๓	๒๐.๘๐
๒. บัตรสนเทห์	๗	๑.๗๕
๓. เว็บไซต์	๓๐๙	๗๗.๔๔
รวม	๓๙๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประเภทหนังสือร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด คือ เว็บไซต์ จำนวน ๓๐๙ เรื่อง (ร้อยละ ๗๗.๔๔) รองลงมา คือ หนังสือร้องเรียน จำนวน ๘๓ เรื่อง (ร้อยละ ๒๐.๘๐) และบัตรสนเทห์ จำนวน ๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑.๗๕) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

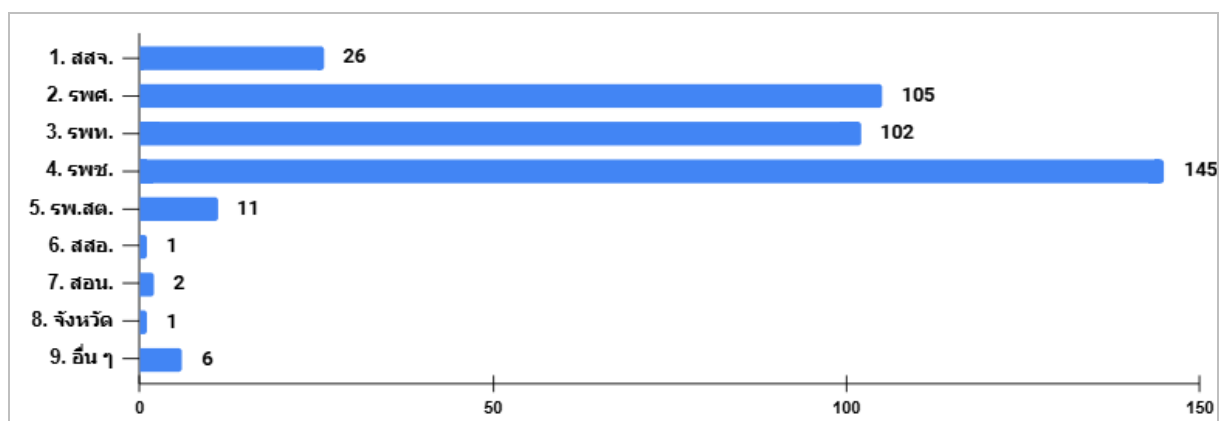


๔. ตารางที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๒๖	๖.๕๒
๒. โรงพยาบาลศูนย์	๑๐๕	๒๖.๓๒
๓. โรงพยาบาลทั่วไป	๑๐๒	๒๕.๕๖
๔. โรงพยาบาลชุมชน	๑๔๕	๓๖.๓๔
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑๑	๒.๗๖
๖. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๑	๐.๒๕
๗. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษาฯ	๒	๐.๕๐
๘. จังหวัด	๑	๐.๒๕
๙. อื่น ๆ	๖	๑.๕๐
รวม	๓๙๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลชุมชน เป็น จำนวน ๑๔๕ เรื่อง (ร้อยละ ๓๖.๓๔) รองลงมา คือ โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๑๐๕ เรื่อง (ร้อยละ ๒๖.๓๒) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๑๐๒ เรื่อง (ร้อยละ ๒๕.๕๖) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๒๖ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๕๒) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

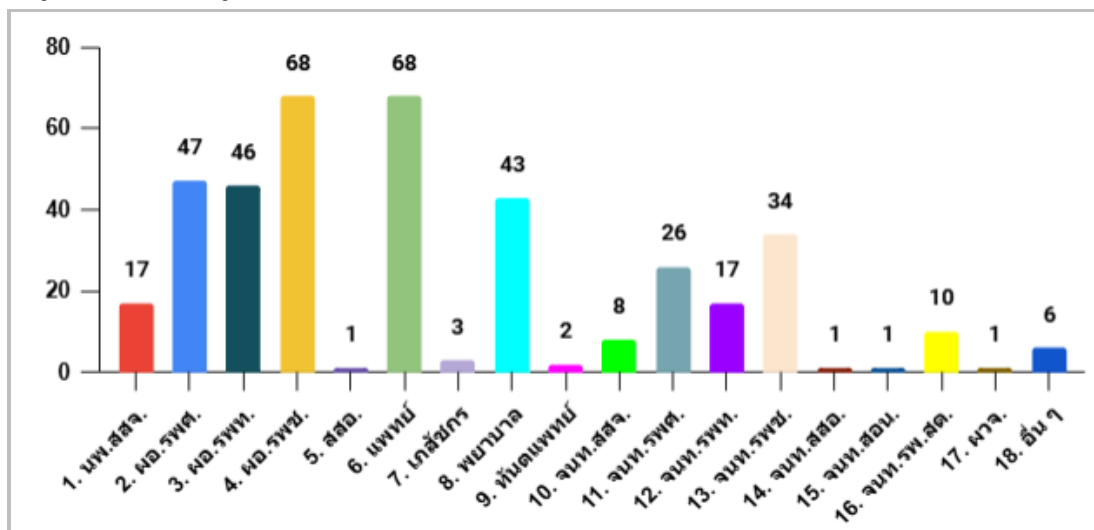


๕. ตารางที่ ๕ บุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๑๗	๔.๒๖
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์	๔๗	๑๑.๗๘
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป	๔๖	๑๑.๕๓
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๖๘	๑๗.๐๔
๕. สาธารณสุขอำเภอ	๑	๐.๒๕
๖. แพทย์	๖๘	๑๗.๐๔
๗. เภสัชกร	๓	๐.๗๕
๘. พยาบาล	๔๓	๑๐.๗๘
๙. ทันตแพทย์	๒	๐.๕๐
๑๐. เจ้าหน้าที่สังกัดต่าง ๆ		
๑๐.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๘	๒.๐๑
๑๐.๒ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์	๒๖	๖.๕๒
๑๐.๓ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทั่วไป	๑๗	๔.๒๖
๑๐.๔ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน	๓๔	๘.๕๒
๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ	๑	๐.๒๕
๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๑	๐.๒๕
๑๐.๗ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑๐	๒.๕๑
๑๑. ผู้ว่าราชการจังหวัด	๑	๐.๒๕
๑๒. อื่น ๆ	๖	๑.๕๐
รวม	๓๙๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน และแพทย์ จำนวน ๖๘ เรื่อง (ร้อยละ ๑๗.๐๔) รองลงมา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๔๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๗๘) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๔๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๕๓) และพยาบาล จำนวน ๔๓ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๗๘) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๕ บุคคลที่ถูกร้องเรียน

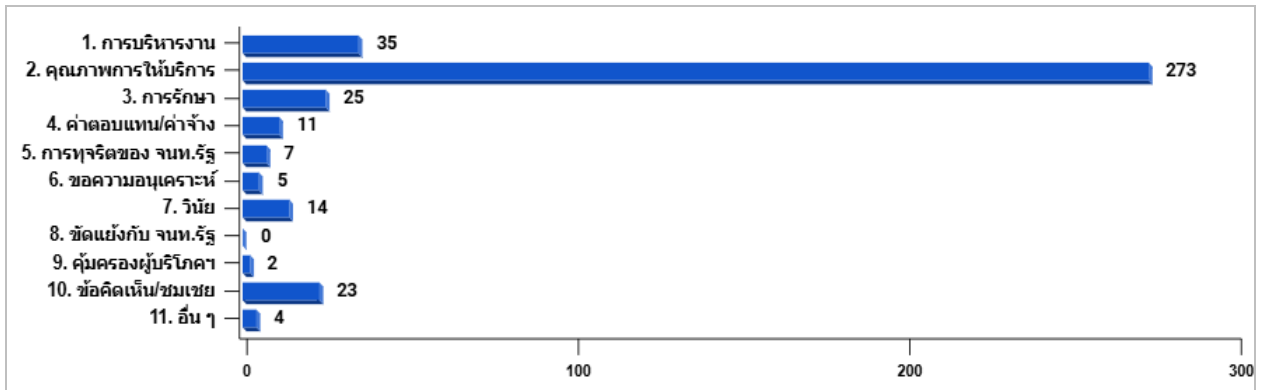


๖. ตารางที่ ๖ ประเด็นร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารงาน	๓๕	๘.๗๗
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	๑๕	๔๒.๘๖
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ	๓	๘.๕๗
๑.๓ การบริหารงานบุคคล	๑๗	๔๘.๕๗
๒. คุณภาพการให้บริการ	๒๗๓	๖๘.๔๒
๒.๑ การบริการโดยรวม	๙๒	๓๓.๗๐
๒.๒ พฤติกรรมการให้บริการ	๑๓๐	๔๗.๖๒
๒.๓ ความล่าช้า	๔๖	๑๖.๘๕
๒.๔ ระบบส่งต่อ	๕	๑.๘๓
๓. การรักษา	๒๕	๖.๒๗
๓.๑ รักษาทั่วไป	๑๓	๓.๒๖
๓.๒ รักษาผิดพลาด	๑๒	๓.๐๑
๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๑๑	๒.๗๖
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	๗	๑.๗๕
๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ	๑	๑๔.๒๙
๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง	๑	๑๔.๒๙
๕.๓ โครงการเป็นเท็จ	๑	๑๔.๒๙
๕.๔ การเบิกค่าตอบแทนเป็นเท็จ	๐	๐.๐๐
๕.๕ อื่น ๆ	๔	๕๗.๑๔
๖. ขอความอนุเคราะห์/ช่วยเหลือ	๕	๑.๒๕
๗. วินัยข้าราชการ	๑๔	๓.๕๑
๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๖	๔๒.๘๖
๗.๒ การปฏิบัติหน้าที่	๘	๕๗.๑๔
๘. ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๐	๐.๐๐
๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	๒	๐.๕๐
๑๐. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย	๒๓	๕.๗๖
๑๑. อื่น ๆ	๔	๑.๐๐
รวม	๓๙๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ประเด็นที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๗๓ เรื่อง (ร้อยละ ๖๘.๔๒) (ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้บริการ ๑๓๐ เรื่อง การบริการโดยรวม ๙๒ เรื่อง ความล่าช้า ๔๖ เรื่อง และระบบส่งต่อ ๕ เรื่อง) รองลงมา คือ การบริหารงาน จำนวน ๓๕ เรื่อง (ร้อยละ ๘.๗๗) (ประกอบด้วย การบริหารงานบุคคล ๑๗ เรื่อง การบริหารงานทั่วไป ๑๕ เรื่อง และการบริหารงานพัสดุ ๓ เรื่อง) และการรักษา จำนวน ๒๕ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๒๗) (ประกอบด้วย รักษาทั่วไป ๑๓ เรื่อง และรักษาผิดพลาด ๑๒ เรื่อง) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

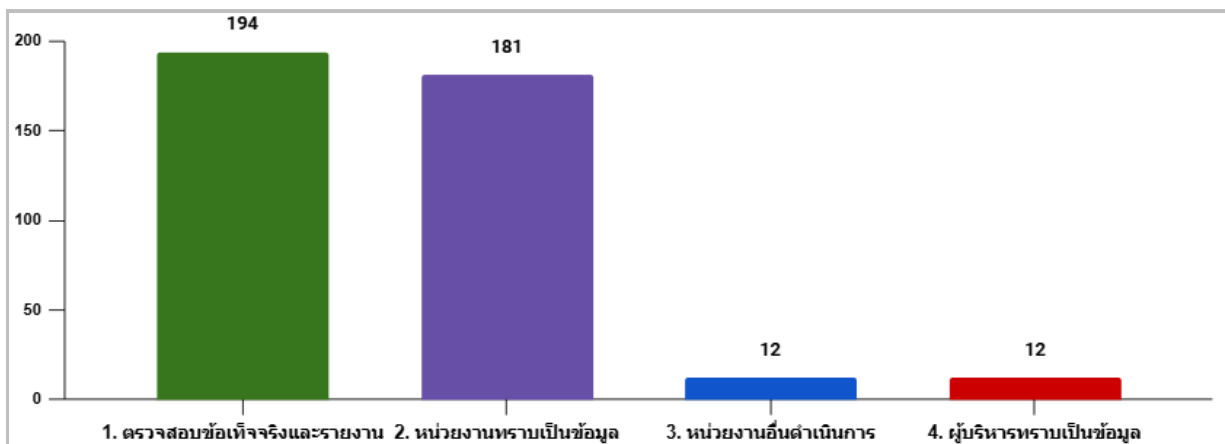


๗. ตารางที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน	๑๙๔	๔๘.๖๒
๒. ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๐	๐.๐๐
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๐	๐.๐๐
๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงานผล	๑๘๑	๔๕.๓๖
๕. ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	๑๒	๓.๐๑
๖. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๑๒	๓.๐๑
รวม	๓๙๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน จำนวน ๑๙๔ เรื่อง (ร้อยละ ๔๘.๖๒) รองลงมา คือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงาน จำนวน ๑๘๑ เรื่อง (ร้อยละ ๔๕.๓๖) ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (เช่น กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม) จำนวน ๑๒ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๐๑) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน



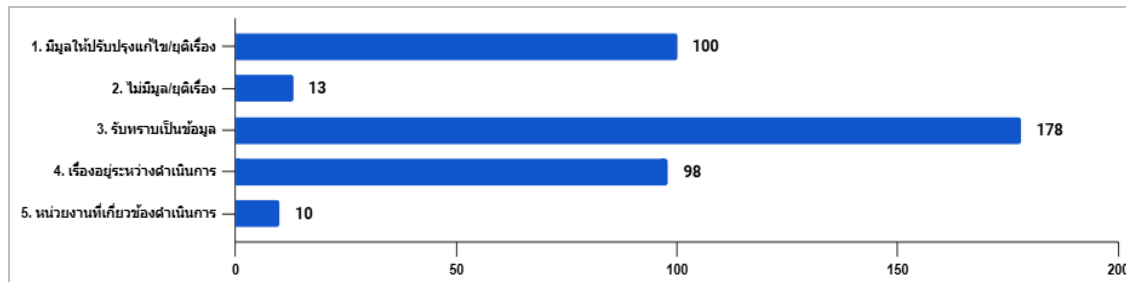
๘. ตารางที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง	๑๐๐	๒๕.๐๖
๒. ไม่มีมูล/ยุติเรื่อง	๑๓	๓.๒๖
๓. รับทราบเป็นข้อมูล	๑๗๘	๔๔.๖๑
๔. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๙๘	๒๔.๕๖
๕. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๑๐	๒.๕๑
รวม	๓๙๙	๑๐๐

หมายเหตุ : เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ หมายถึง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและอยู่ระหว่างดำเนินการ

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ ผู้บริหารรับทราบเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการ จำนวน ๑๗๘ เรื่อง (ร้อยละ ๔๔.๖๑) รองลงมา คือ มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง จำนวน ๑๐๐ เรื่อง (ร้อยละ ๒๕.๐๖) เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙๘ เรื่อง (ร้อยละ ๒๔.๕๖) ไม่มีมูล/ยุติเรื่อง จำนวน ๑๓ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๒๖) และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จำนวน ๑๐ เรื่อง (ร้อยละ ๒.๕๑) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



ปัญหาและอุปสรรค

- เรื่องร้องเรียนในแต่ละเขตสุขภาพมีความหลากหลาย บางประเด็นมีความซ้ำซ้อน/เรื่องเดิม ๆ ที่เคยเกิดขึ้นแล้วหลายครั้ง และมาจากหลายช่องทาง
- การร้องเรียนบางกรณีมีประเด็นและข้อมูลไม่ชัดเจน บางกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ และหลักฐานที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ เกิดความล่าช้าในการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง บางกรณีผู้บริหารรับทราบเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการภายในเขตสุขภาพ
- การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีความล่าช้า/ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ หรือไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการแต่ไม่รายงานความคืบหน้า
- การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียน รวมทั้งกรณีหน่วยงานแก้ไขปัญหาล่าช้า ส่งผลให้มีปัญหาการร้องเรียน

แนวทางการแก้ไข

- การบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และนำประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- กรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ ไม่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมไม่ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับผิดชอบประจำเขต ควรเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งให้ยุติเรื่องได้ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๐๒ หรือกรณีบัตรสนเท่ห์ที่ระบุตัวบุคคล เอกสารหลักฐาน และกรณีแวดล้อมชัดเจน ควรเสนอผู้บริหารพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรายงานให้ทราบ
- กำกับติดตามเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและรายงานผู้บริหารทราบเป็นรายกรณี เพื่อให้ช่วยเร่งรัดผลการดำเนินการ
- สื่อสารทำความเข้าใจให้ชัดเจนกับผู้รับบริการ และเร่งดำเนินการให้ได้ข้อยุติ เพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำซ้อนในช่องทางอื่น ๆ