



## ขั้นตอนการจัดการข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน



ผู้ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่อง

ระยะเวลาการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

รับเรื่องข้อเสนอแนะ/  
ข้อร้องเรียน

พิจารณาข้อเสนอแนะ/  
ข้อร้องเรียน

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ  
ดำเนินการ :

1. ข้อเสนอแนะ  
(ภายใน 2 วันทำการ)
2. ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป  
(ภายใน 10 วันทำการ)
3. ข้อร้องเรียนที่ต้องตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริง  
(ภายใน 30 หรือ 60 วันทำการ)

แจ้งผลการดำเนินการให้  
ผู้ร้องเรียนทราบ

ผู้ร้องเรียนรับทราบ

### ข้อร้องเรียน

- ภายในเวลา 10 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ภายในเวลา 30 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
- ภายในเวลา 60 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

### ข้อเสนอแนะ

- ภายในเวลา 2 วันทำการ รับเรื่องข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพิจารณาและดำเนินการต่อไป