



# คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไข ปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

สำนักตรวจและประเมินผล

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ปี 2567

## คำนำ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และกำหนดให้ทุกกระทรวง/กรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันกระทรวงแรงงานมีภารกิจหลักในการกำกับดูแลแรงงานในระบบ นอกกระบบ แรงงานต่างด้าว และแรงงานไทยในต่างประเทศ ซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของลูกจ้างที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม และความปลอดภัยจากการทำงาน ตามกฎหมายที่กำหนด ซึ่งกระทรวงแรงงานจะต้องเข้าไปแก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือด้านแรงงานต่าง ๆ โดยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อเป็นขั้นตอนการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถาม การร้องทุกข์/ร้องเรียนด้านแรงงานทั้งในและต่างประเทศ ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย/ระเบียบ/หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล กระทรวงแรงงาน รวมทั้งระเบียบ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศนั้น ๆ ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จึงได้จัดทำคู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และผู้สนใจต่อไป

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

# สารบัญ

หน้า

## คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหการร้องทุกข์/ร้องเรียน

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| บทนำ.....                                                                              | 1  |
| ความเป็นมา.....                                                                        | 1  |
| วัตถุประสงค์.....                                                                      | 1  |
| ส่วนที่ 1 ระเบียบเกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน.....                                  | 2  |
| ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชน                     |    |
| กระทรวงแรงงาน.....                                                                     | 6  |
| ส่วนที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รูปแบบต่าง ๆ                              |    |
| คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาเป็นหนังสือ.....                                         | 8  |
| คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)...        | 8  |
| คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน.....             | 8  |
| ส่วนที่ 3 การดำเนินการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ |    |
| กระทรวงแรงงาน                                                                          |    |
| การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์.....                                                         | 9  |
| การดำเนินการตอบข้อซักถาม.....                                                          | 9  |
| ส่วนที่ 4 การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1506.....             | 13 |
| โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงานแยกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน .....                  | 13 |
| การโอนสายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน..                   | 13 |
| เอกสารเพิ่มเติม.....                                                                   | 15 |
| สรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566               |    |

## บทนำ

### ความเป็นมา

รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานที่ต้องดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใช้แรงงาน ทั้งในและนอกระบบ ให้มีงานทำ มีความรู้ ความสามารถ มีโอกาสได้ทำงานมีรายได้ในการประกอบอาชีพ โดยการฝึกอาชีพการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การจัดหางาน ตลอดจนการดูแลคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง สถานประกอบการ ให้ได้รับความเป็นธรรม และการประกันสังคม ประกอบกับกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ได้กำหนดให้สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน และดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือให้การช่วยเหลือติดตามข้อร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานเป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน ณ อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น 1 เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถาม ร้องทุกข์/ร้องเรียนแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยสามารถติดต่อ/ยื่นเรื่องด้วยตนเอง ติดต่อผ่านช่องทางจดหมาย ช่องเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน เว็บไซต์ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น) ซึ่งทุกช่องทางจะไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม ทำให้เกิดปัญหาสถานประกอบการปิดกิจการ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน มีสภาพยากจน ว่างงาน ถูกเลิกจ้าง ส่งผลกระทบต่อครอบครัว ไม่มีรายได้มาจุนเจือครอบครัว รวมทั้งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศกลับมาไม่มีงานทำเป็นผู้ว่างงาน หรือผู้ใช้แรงงานไม่ได้รับความเป็นธรรมกับค่าจ้าง ทำงานไม่มีวันหยุด และทำงานที่เสี่ยงอันตราย ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานสามารถอำนวยความสะดวก ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนด้านแรงงานทั้งในและต่างประเทศ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
3. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนด้านแรงงานทั้งในและต่างประเทศ

## ส่วนที่ 1

### ระเบียบเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ระเบียบเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546:928) ให้ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

- การร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- การร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

#### ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวมจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถ ยุติเรื่องได้ทันที

2. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จะดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้น ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. จะมีหนังสือเตือนขอทราบผลการดำเนินงานไปอีกครั้งหนึ่ง

3. เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน ศูนย์บริการประชาชนฯ อาจต้องเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมหารือ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ในเบื้องต้น เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์บริการประชาชนฯ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด

#### ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

หมวด 2 การเสนอและการรับคำร้องทุกข์ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

ข้อ 18 ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ 19 ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตัวเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ 20 คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์
- (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(4) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องแทนจะต้องแนบบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ 22 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

(1) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(2) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(3) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

#### พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

มาตรา 5 พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในราชอาณาจักร ไม่ว่าการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยนั้น ได้กระทำในหรือนอกราชอาณาจักรก็ตาม

ส่วนที่ 2 การเก็บรวบรวมส่วนบุคคล มาตรา 26 ห้ามมิให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใด ซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกันตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยไม่ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่

(ค) การคุ้มครองแรงงาน การประกันสังคม หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สวัสดิการเกี่ยวกับ การรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิตามกฎหมาย การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือการคุ้มครองทางสังคม ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติตามสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูล ส่วนบุคคลหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้จัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐาน และประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา ๒๘ ในกรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ ประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคลต้องมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลที่เพียงพอ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา 16 (5) เว้นแต่

- (1) เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย
- (2) ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยได้แจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึง มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เพียงพอของประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศ ที่รับข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว

### วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ดังนี้

(1) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขทันที

(2) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยการเขียนหนังสือ/พิมพ์ เล่าเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวนั้นเป็นไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ให้ความหมายของคำว่า “คำร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย

คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหการร้องทุกข์/ร้องเรียน ฉบับนี้ เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือลูกจ้าง นายจ้าง สถานประกอบการได้รับความเสียหาย และรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างแรงงานกับสถานประกอบการอีกด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว วิธีการร้องทุกข์และการร้องเรียนสามารถกระทำได้โดยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ การร้องทุกข์เป็นการร้องขอของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่องนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อให้ช่วยเหลือ ส่วนการร้องเรียนเป็นการเสนอเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหาว่ามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

### ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1) เรื่องราวร้องทุกข์ของข้าราชการ เป็นกระบวนการพนักงานสัมพันธ์ในการบริหารงานบุคคล ที่ให้สิทธิข้าราชการพลเรือนสามัญร้องขอให้ทบทวนพิจารณาการสั่งให้ออกจากราชการโดยเหตุต่างๆ หรือขอให้ทบทวนการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงการสั่งการของผู้บังคับบัญชาหรือแก้ไขความคับข้องใจของผู้ร้องทุกข์

2) เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องทุกข์บอกความทุกข์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ โดยให้รัฐบาลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือกระทรวงแรงงาน เป็นต้น ให้ความช่วยเหลือ หรือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเสียหายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของ

เจ้าหน้าที่ของรัฐบกพร่อง หรือไม่เป็นธรรม รวมถึงข้อขัดแย้งต่างๆ ระหว่างประชาชนด้วยกันเองและข้อพิพาทแรงงานระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง

3) บัตรสนเท่ห์ หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรสนเท่ห์ บางครั้งอาจเกิดความเสียหาย เช่น เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งโดยไม่มีมูลความจริงขึ้นได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตเสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

1) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2) ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

3) ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

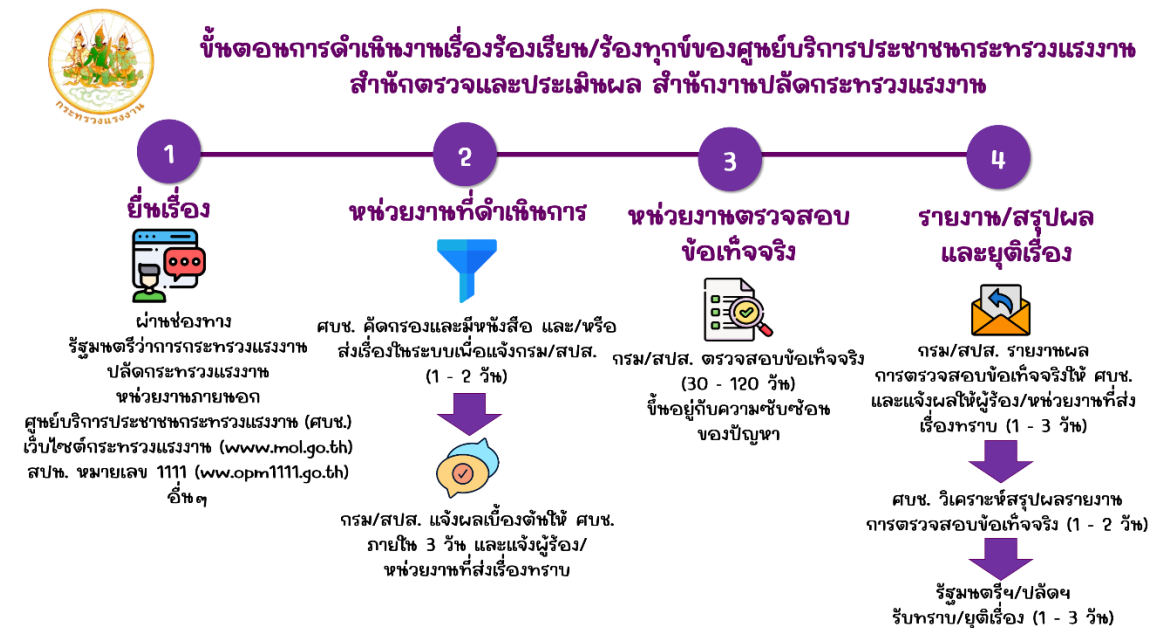
4) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

5) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

6) การดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539



ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน  
สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน



โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

#### ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน ซึ่งการร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังกล่าว ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ โดยหน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

1. หน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป.

2. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน หลังจากศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### หน่วยงานที่ดำเนินการ

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ และให้แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบ ภายใน 3 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

#### หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญห (30 - 120 วัน) หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รายงาน

ผลให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานเพื่อให้รายงานความคืบหน้า (เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บางกรณีเกี่ยวกับคดีความทางกฎหมาย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ) ดังนี้

- (1) หนังสือแจ้งครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน
- (2) หนังสือแจ้งครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 30 วัน นับแต่ได้รับการแจ้งครั้งที่ 1
- (3) หนังสือแจ้งครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 45 วัน นับแต่ได้รับการแจ้งครั้งที่ 2

#### รายงาน/สรุปผล และยุติเรื่อง

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงาน และแจ้งผลให้ผู้ร้องรับทราบ ภายใน 3 วัน

2. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน ผ่านรองปลัดกระทรวงแรงงานที่รับผิดชอบ/ผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ประจำกระทรวงแรงงาน (CCEO) ที่กำกับดูแล เพื่อพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน จะนำเรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานเพื่อโปรดทราบต่อไป

3. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป.ได้บันทึก รายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบ Excel เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งรวบรวมสถิติข้อมูลรายงานผลการดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กระทรวงแรงงานทุกเดือน

## ส่วนที่ 2

### การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รูปแบบต่างๆ

#### คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาเป็นหนังสือ

##### ขั้นตอนดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) พิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปประเด็นปัญหา เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาให้มีหนังสือไปแจ้งยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) รับเรื่องแล้วให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ ศบช. ภายใน 3 วัน พร้อมแจ้งผู้ร้อง และหน่วยงานที่ส่งเรื่อง (หน่วยงานภายนอก) ทราบ (ถ้ามี)

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วเสร็จ จะต้องรายงานผลให้ ศบช. ผู้ร้อง และหน่วยงานที่ส่งเรื่อง (หน่วยงานภายนอก) ทราบ (ถ้ามี) ภายใน 1 - 3 วัน นับแต่ดำเนินการแล้วเสร็จ

3. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) ดำเนินการจัดทำสรุปผลรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 1 - 2 วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงแรงงาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน รับทราบ

#### คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

##### วิธีการดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) พิมพ์คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเอกสารแนบที่ส่งทางเว็บไซต์ สปน. และแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ ทางเว็บไซต์ สปน.

2. ดำเนินการเช่นเดียวกันตามขั้นตอน 1 - 2

3. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบทางเว็บไซต์ สปน. และจัดทำสรุปผลรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 1 - 2 วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงแรงงาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ทราบ

#### คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

##### วิธีดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) บันทึกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และจัดให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในแบบฟอร์ม

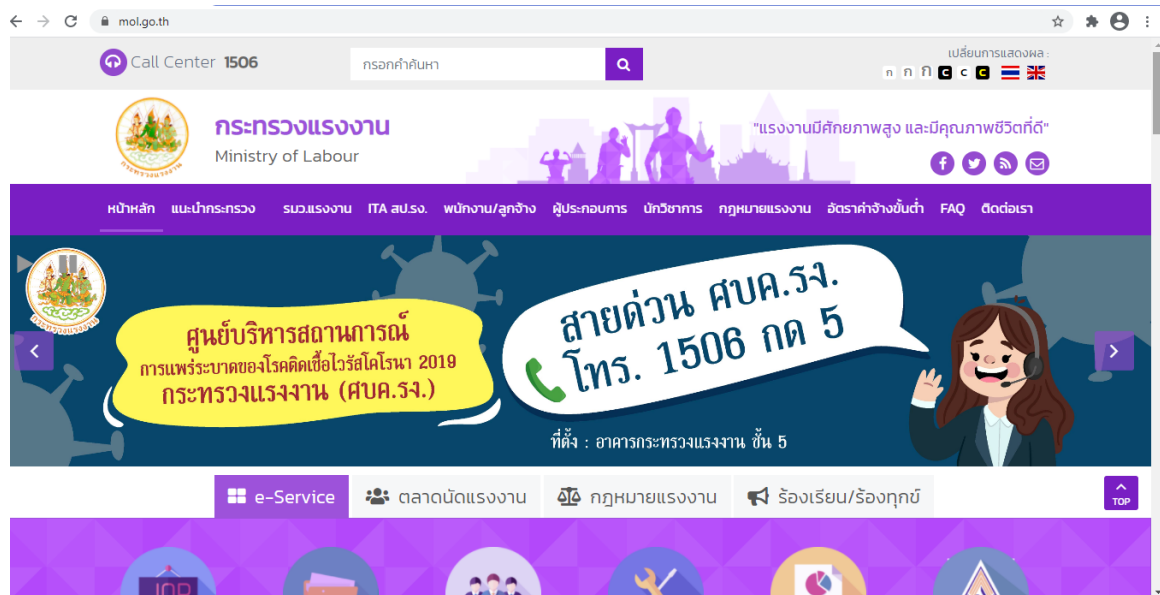
2. ดำเนินการเช่นเดียวกันตามขั้นตอน 1 - 3

### ส่วนที่ 3

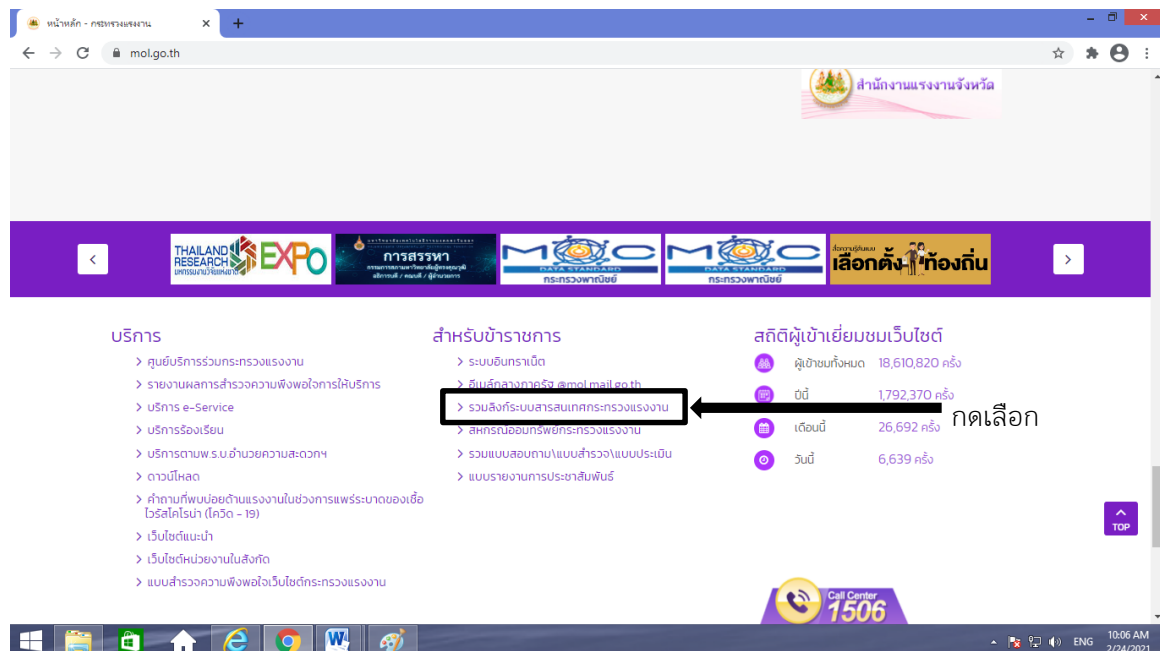
## การดำเนินการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

### การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์

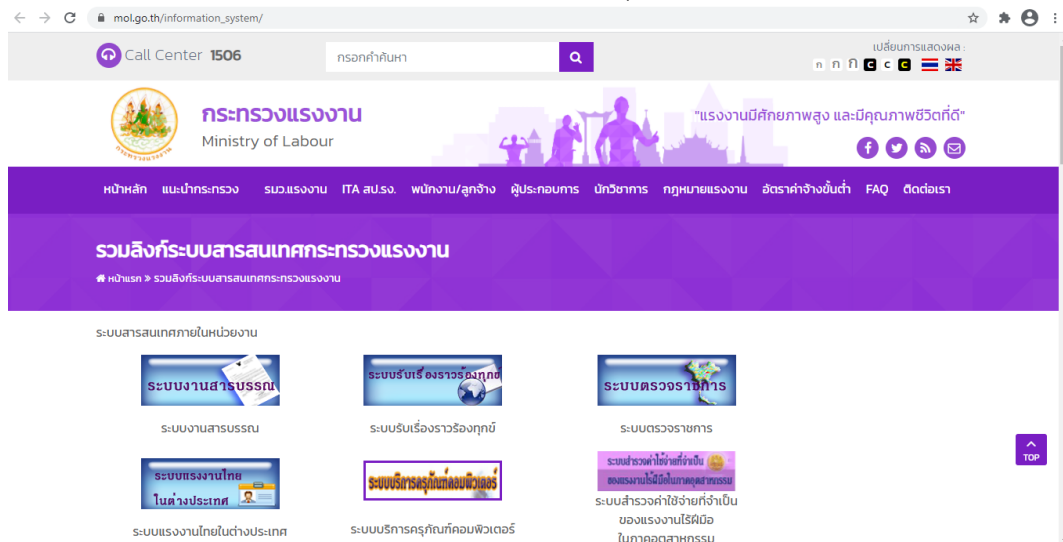
#### ขั้นตอนที่ 1 เข้าเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน



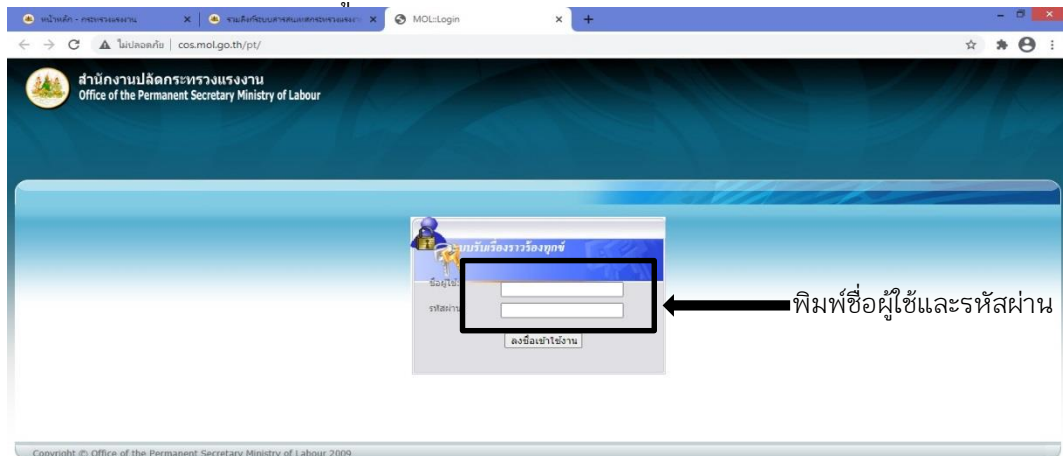
#### ขั้นตอนที่ 2 เลือกหัวข้อ รวบรวมลิงก์ระบบสารสนเทศกระทรวงแรงงาน



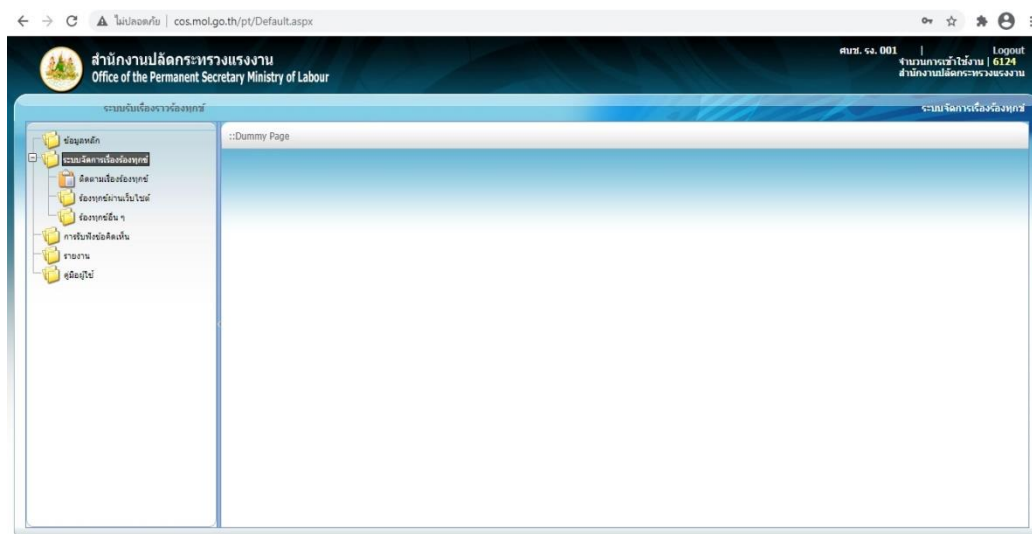
### ขั้นตอนที่ 3 เลือกหัวข้อ ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์



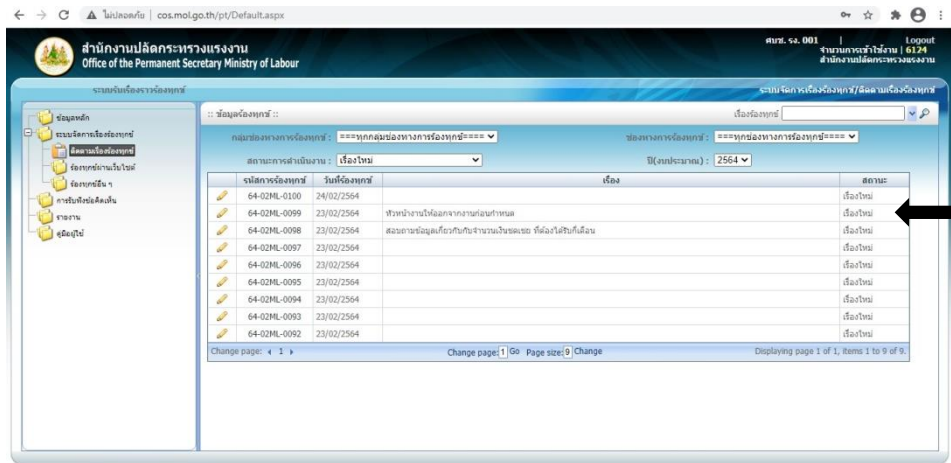
### ขั้นตอนที่ 4 ล็อกอินเข้าสู่ระบบ



### ขั้นตอนที่ 5 เลือกหัวข้อ ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์/ติดตามเรื่องร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ 6 จำนวนเรื่องร้องทุกข์จะปรากฏในระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตอบข้อซักถาม



เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏ

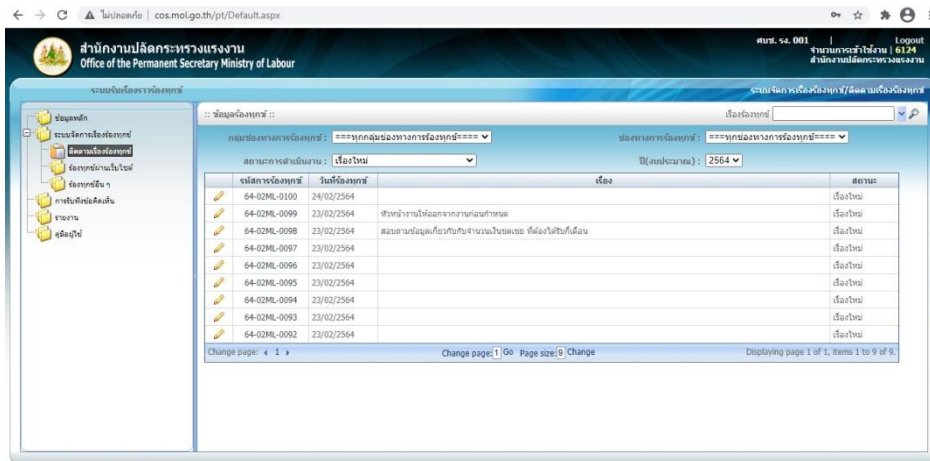
การดำเนินการตอบข้อซักถาม

ขั้นตอนที่ 1 เลือกเรื่องที่จะทำการตอบข้อซักถามโดยกดที่เครื่องหมาย

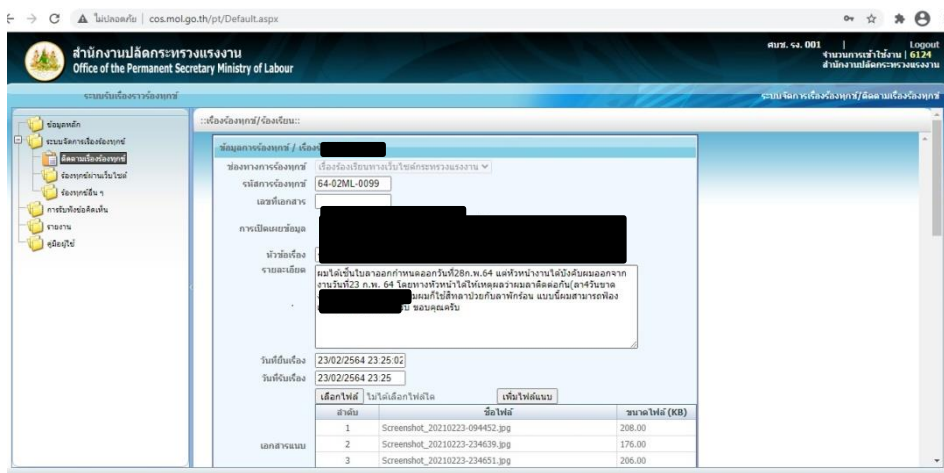


หน้าช่องรหัส

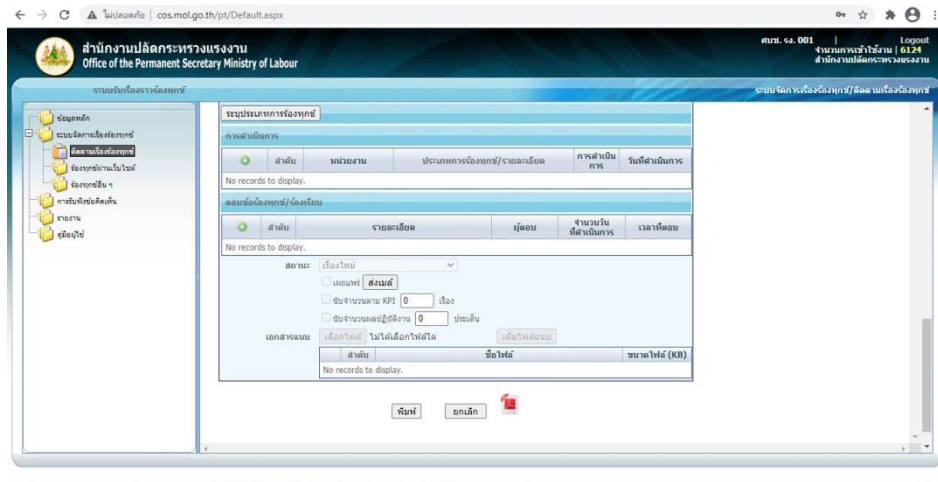
การร้องทุกข์



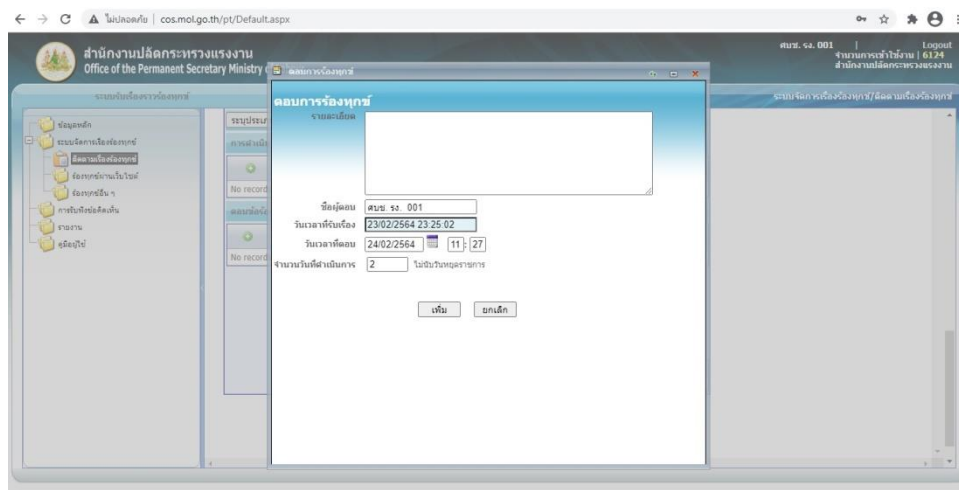
ขั้นตอนที่ 2 ระบบจะปรากฏรายละเอียดของคำร้องทุกข์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พิจารณา



ขั้นตอนที่ 3 ให้เจ้าหน้าที่กดเครื่องหมาย  ตรงหัวข้อตอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อดำเนินการตอบข้อซักถาม



ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการตอบข้อซักถามลงในช่องตอบการร้องทุกข์ และกดปุ่ม **เพิ่ม** เมื่อตอบข้อซักถาม



ทั้งนี้ ในการดำเนินการตอบข้อซักถาม ให้เจ้าหน้าที่อ้างอิงแนวทางการตอบจากชุดเอกสาร องค์ความรู้ถาม – ตอบ ที่ได้รวบรวมจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน



#### ส่วนที่ 4

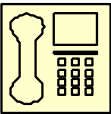
##### การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1506

กระทรวงแรงงานมีหน่วยงานในสังกัด โดยให้บริการประชาชนในการให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านแรงงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 เพื่อให้ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยมีหมายเลขติดต่อ หมายเลขไอเอส และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงานแยกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

| หน่วยงาน                             | สายด่วน 1506 | โทรศัพท์    | การให้บริการ                                                                                   |
|--------------------------------------|--------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. สำนักงานประกันสังคม               | กด 1         | 0 2956 2551 | 24 ชั่วโมง                                                                                     |
| 2. กรมการจัดหางาน                    | กด 2         | 0 2248 4743 | - ในเวลาราชการ<br>(08.30 น. – 16.30 น.)<br>- นอกเวลา มีระบบรับ<br>ฝากข้อความอัตโนมัติ<br>(IVR) |
| 3. กรมสวัสดิการและคุ้มครอง<br>แรงงาน | กด 3         | 0 2246 7589 |                                                                                                |
| 4. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน               | กด 4         | 0 2245 3506 |                                                                                                |
| 5. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน         | กด 5         | 0 2232 1462 |                                                                                                |

การไอเอสสายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

| ลำดับ | ผ่านโทรศัพท์                                                                        | หน่วยงาน                      | หมายเลขไอเอส |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|
| 1     |  | สำนักงานประกันสังคม           | 4021         |
| 2     |                                                                                     | กรมการจัดหางาน                | 4022         |
| 3     |                                                                                     | กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน | 4023         |
| 4     |                                                                                     | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน           | 4024         |
| 5     | กดปุ่ม Trans/PGM<br>และตามด้วยหมายเลขไอเอส                                          | สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน     | 4025         |

ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามร้องเรียน /ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์สายด่วน 1506 กด 5  
โทรศัพท์ 0 2232 1462 -3 และ การติดต่อด้วยตนเอง

- เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่มีภารกิจให้บริการด้านแรงงานของกระทรวงแรงงาน และข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการให้ข้อมูลบริการประชาชน <https://rb.gy/3tc8ya>
- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน
  - แบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ <http://rb.gy/1pcqyc>
  - แบบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน <http://rb.gy/vml3kw>
- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน และปีงบประมาณ <http://rb.gy/mkix8c>



## ภาคผนวก

## เอกสารเพิ่มเติม

วิธีการร้องเรียน ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ ด้วยตนเอง  
Channel Telephone Walk-in

### บันทึกรับเรื่องร้องเรียน (Complaint form)

วันที่ (Date).....

1. ชื่อผู้ร้องเรียน .....  
Complainant

ที่อยู่ .....  
Address

ตำบล ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด .....  
Sub-district District Province

รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... E-mail .....  
Zip code Phone

2. ชื่อสถานประกอบการ .....  
Employer

ที่อยู่ .....  
Address

ตำบล ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด .....  
Sub-district District Province

รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... E-mail .....  
Zip code Phone

สถานที่ใกล้เคียง .....  
Place nearby

3. ข้อเท็จจริงที่ร้องเรียน (The problem or issue) ☐ ปัญหาด้านแรงงาน ☐ อื่นๆ (ระบุ).....  
Labour Issue Other (Please specify)

กรุณาอธิบายและ/หรือแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง Please briefly describe/attach additional document if needed

.....

.....

.....

Sign .....ผู้ร้องทุกข์  
Complainant

(.....)

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง (Procedure) ☐ สป.ร.ง. (OPS) ☐ กก.จ. (DOE) ☐ กพร. (DSD) ☐ กสร. (DLPW)  
เกี่ยวข้องกับ (To) ☐ สป.ส. (SSO) ☐ หน่วยงานอื่น (Other).....

.....เจ้าหน้าที่ (Officer)

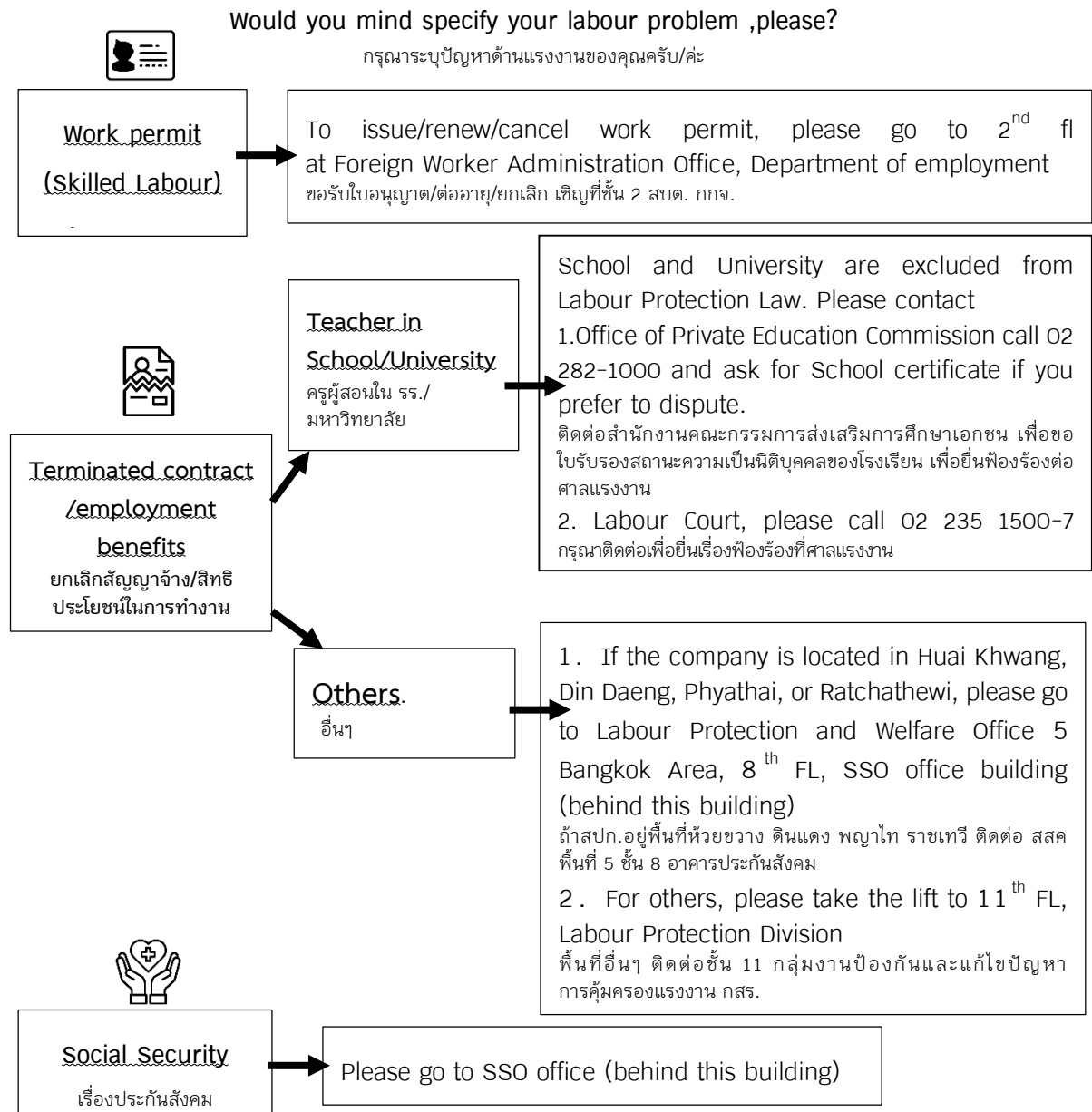
## เอกสารอำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการในกระทรวงแรงงาน

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ติดต่อขอรับบริการในกระทรวงแรงงาน</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/>                | Work Permit 2 <sup>nd</sup> fl, Foreign Worker Administration Office, Department of employment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/>                | แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ชั้น 3 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/>                | ปรึกษาปัญหากฎหมายด้านแรงงาน (Consultation) <div style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> ชั้น 11 กลุ่มงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองแรงงาน (11th Fl, DLPW)                     </div> <div style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> ชั้น 8 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พื้นที่ 5 อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง) (8th fl DLPW)<br/>                     (เขตรับผิดชอบ ห้วยขวาง ดินแดง พญาไท ราชเทวี/ Only Huai Khwang, Din Daeng, Phaya Thai, Ratchathewi District)                 </div> |
| <input type="checkbox"/>                | ไปทำงานต่างประเทศ/รายงานตัวกลับจากต่างประเทศ/รับรองเอกสารเพื่อไปทำงานต่างประเทศ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/>                | ติดตามสิทธิประโยชน์การคืนเงินภาษีจากการทำงานในต่างประเทศ ชั้น 12 สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/>                | ขึ้นทะเบียนว่างงาน/ หางานทำ ชั้น 1 ดิจ Smart Job (สีม่วง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/>                | สิทธิประโยชน์ประกันสังคม/สมัครเป็นผู้ประกันตน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/>                | อื่น ๆ (ระบุ).....ชั้น .....อาคาร.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ติดต่อขอรับบริการในกระทรวงแรงงาน</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/>                | Work Permit 2 <sup>nd</sup> fl, Foreign Worker Administration Office, Department of employment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/>                | แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ชั้น 3 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/>                | ปรึกษาปัญหากฎหมายด้านแรงงาน (Consultation) <div style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> ชั้น 11 กลุ่มงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองแรงงาน (11th Fl, DLPW)                     </div> <div style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> ชั้น 8 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พื้นที่ 5 อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง) (8th fl DLPW)<br/>                     (เขตรับผิดชอบ ห้วยขวาง ดินแดง พญาไท ราชเทวี/ Only Huai Khwang, Din Daeng, Phaya Thai, Ratchathewi District)                 </div> |
| <input type="checkbox"/>                | ไปทำงานต่างประเทศ/รายงานตัวกลับจากต่างประเทศ/รับรองเอกสารเพื่อไปทำงานต่างประเทศ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/>                | ติดตามสิทธิประโยชน์การคืนเงินภาษีจากการทำงานในต่างประเทศ ชั้น 12 สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/>                | ขึ้นทะเบียนว่างงาน/ หางานทำ ชั้น 1 ดิจ Smart Job (สีม่วง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/>                | สิทธิประโยชน์ประกันสังคม/สมัครเป็นผู้ประกันตน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/>                | อื่น ๆ (ระบุ).....ชั้น .....อาคาร.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ติดต่อขอรับบริการในกระทรวงแรงงาน</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/>                | Work Permit 2 <sup>nd</sup> fl, Foreign Worker Administration Office, Department of employment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/>                | แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ชั้น 3 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/>                | ปรึกษาปัญหากฎหมายด้านแรงงาน (Consultation) <div style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> ชั้น 11 กลุ่มงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองแรงงาน (11th Fl, DLPW)                     </div> <div style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> ชั้น 8 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พื้นที่ 5 อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง) (8th fl DLPW)<br/>                     (เขตรับผิดชอบ ห้วยขวาง ดินแดง พญาไท ราชเทวี/ Only Huai Khwang, Din Daeng, Phaya Thai, Ratchathewi District)                 </div> |
| <input type="checkbox"/>                | ไปทำงานต่างประเทศ/รายงานตัวกลับจากต่างประเทศ/รับรองเอกสารเพื่อไปทำงานต่างประเทศ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/>                | ติดตามสิทธิประโยชน์การคืนเงินภาษีจากการทำงานในต่างประเทศ ชั้น 12 สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/>                | ขึ้นทะเบียนว่างงาน/ หางานทำ ชั้น 1 ดิจ Smart Job (สีม่วง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/>                | สิทธิประโยชน์ประกันสังคม/สมัครเป็นผู้ประกันตน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/>                | อื่น ๆ (ระบุ).....ชั้น .....อาคาร.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**English Conversation**  
(บทสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ ณ กระทรวงแรงงาน)



**Other cases** กรณีอื่นๆ

|                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MOU/Domestic Worker (Myanmar, Laos &amp; Cambodia)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To submit demand or name list / document, go to 3<sup>rd</sup> fl MOU section, Foreign Worker Administration Office, Department of employment.</li> </ul> | <b>MOU/แรงงานรับใช้ในบ้าน/กรรมกร/ แรงงานเมียนมา ลาว และกัมพูชา</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ยื่นความต้องการ/รายชื่อ/เอกสาร กรุณาติดต่อ ชั้น 3 กกจ.</li> </ul> |
| <b>Issue/Verify Company document</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>GO to Department of Business Development ( Head office is in Nonthaburi or go online registration)</li> </ul>                                                                    | <b>รับรองเอกสาร สถานประกอบการ</b><br>ติดต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (สนง.อยู่นนทบุรี และมีสำนักงานเขตในพื้นที่ กทม. หรือดำเนินการผ่านช่องทาง online ได้ )                       |