



# คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา การร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

สำนักตรวจและประเมินผล

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ปี 2568

## คำนำ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และกำหนดให้ทุกกระทรวง/กรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันกระทรวงแรงงานมีภารกิจหลักในการกำกับดูแลแรงงาน ในระบบ นอกระบบ แรงงานต่างด้าว และแรงงานไทยในต่างประเทศ ซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของลูกจ้างที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม และความปลอดภัยจากการทำงาน ตามกฎหมายที่กำหนด ซึ่งกระทรวงแรงงานจะต้องเข้าไปแก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือ ด้านแรงงานต่าง ๆ โดยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อเป็นขั้นตอน การดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านแรงงาน ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการ ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย/ระเบียบ/หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย ของรัฐบาลและกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้ สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงได้จัดทำคู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และผู้สนใจต่อไป

สำนักตรวจและประเมินผล

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

## สารบัญ

หน้า

### ส่วนที่ 1 บทนำ

1. ความเป็นมา ..... 1
2. วัตถุประสงค์ ..... 2
3. ระเบียบเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ..... 2
4. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน ..... 6

### ส่วนที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รูปแบบต่างๆ ..... 8

1. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาเป็นหนังสือ ..... 8
2. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ..... 8
3. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน ..... 8

### ส่วนที่ 3 การดำเนินการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ กระทรวงแรงงาน ..... 9

1. การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ ..... 9
2. การดำเนินการตอบข้อซักถาม ..... 12

### ส่วนที่ 4 การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1506 ..... 15

1. โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงานแยกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ..... 15
2. การโอนสายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ..... 15

### ภาคผนวก ..... 16

## ส่วนที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมา

รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนา ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานที่ต้องดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใช้แรงงาน ให้มีงานทำ มีความรู้ ความสามารถ มีโอกาสได้ทำงานมีรายได้ในการประกอบอาชีพ โดยการฝึกอาชีพ การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การจัดหางาน ตลอดจนการดูแลคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง สถานประกอบการ ให้ได้รับความเป็นธรรม และการประกันสังคม ประกอบกับกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ได้กำหนดให้สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ประชาชน และดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือให้การช่วยเหลือติดตามข้อร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานเป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน ณ อาคาร กระทรวงแรงงาน ชั้น 1 เพื่อให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ร้องทุกข์/ร้องเรียนแก่ประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยสามารถติดต่อยื่นเรื่องด้วยตนเอง ติดต่อผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย ช่องเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์สายด่วน กระทรวงแรงงาน 1506 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และยื่นเรื่องผ่านหน่วยงานอื่น ๆ (เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ,จุดบริการประชาชน 1111 ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น)

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม ทำให้เกิดปัญหาสถานประกอบการปิดกิจการ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน มีสภาพยากจน ว่างงาน ถูกเลิกจ้าง ส่งผลกระทบต่อครอบครัว ไม่มีรายได้มาจุนเจือครอบครัว รวมทั้งแรงงานไทยไป ทำงานต่างประเทศกลับมาไม่มีงานทำเป็นผู้ว่างงาน หรือผู้ใช้แรงงานไม่ได้รับความเป็นธรรมกับค่าจ้าง ทำงานไม่มีวันหยุด และทำงานที่เสี่ยงอันตราย ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน ภายใต้แนวคิด “MOL TRUST” ยอมรับ เชื่อมั่น ไว้วางใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
- 2.3 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

## 3. ระเบียบเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.1 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546:928) ให้ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ดังนี้

- การร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- การร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

### 3.2 ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.2.1 เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถ ยุติเรื่องได้ทันที

3.2.2 เรื่องร้องเรียนทั่วไป จะดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้น ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบหรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผลสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จะมีหนังสือเตือนขอทราบผลการดำเนินงานไปอีกครั้งหนึ่ง

3.2.3 เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน อาจต้องเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมหารือ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ในเบื้องต้น เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด

3.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 หมวด 2 การเสนอและการรับคำร้องทุกข์ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

**ข้อ 18** ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**ข้อ 19** ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตัวเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

**ข้อ 20** คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์
- (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (4) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องแทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่น และเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

**ข้อ 22** การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

- (1) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน
- (2) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ
- (3) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

### 3.4 วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ดังนี้

(1) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

(2) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยการเขียนหนังสือ/พิมพ์ เล่าเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ่มชัดและที่อยู่ให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ให้ความหมายของคำว่า “คำร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย

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

กล่าวโดยสรุปแล้ว วิธีการร้องทุกข์และการร้องเรียนสามารถกระทำได้โดยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ การร้องทุกข์เป็นการร้องขอของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่องนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อให้ช่วยเหลือ ส่วนการร้องเรียนเป็นการเสนอเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหาว่ามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

### 3.7 ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1) เรื่องราวร้องทุกข์ของข้าราชการ เป็นกระบวนการพนักงานสัมพันธ์ในการบริหารงานบุคคลที่ให้สิทธิข้าราชการพลเรือนสามัญร้องขอให้ทบทุนพิจารณาการสั่งให้ออกจากราชการ โดยเหตุต่างๆ หรือขอให้ทบทุนการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงการสั่งการของผู้บังคับบัญชาหรือแก้ไขความคับข้องใจของผู้ร้องทุกข์

2) เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องทุกข์บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ โดยให้รัฐบาลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือกระทรวงแรงงาน เป็นต้น ให้ความช่วยเหลือ หรือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเสียหายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐบกพร่อง หรือไม่เป็นธรรม รวมถึงข้อขัดแย้งต่างๆ ระหว่างประชาชนด้วยกันเองและข้อพิพาทแรงงานระหว่าง ลูกจ้างกับนายจ้าง

3) บัตรสนเท่ห์ หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อ หรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรสนเท่ห์ บางครั้งอาจเกิดความเสียหาย เช่น เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งโดยไม่มีมูลความจริงขึ้นได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตเสียขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.8 หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 แจ่มมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ กระทำผิดวินัยชั้นใหม่ ดังนี้

1) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับ ทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2) ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่าการนี้ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

3) ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจาก ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

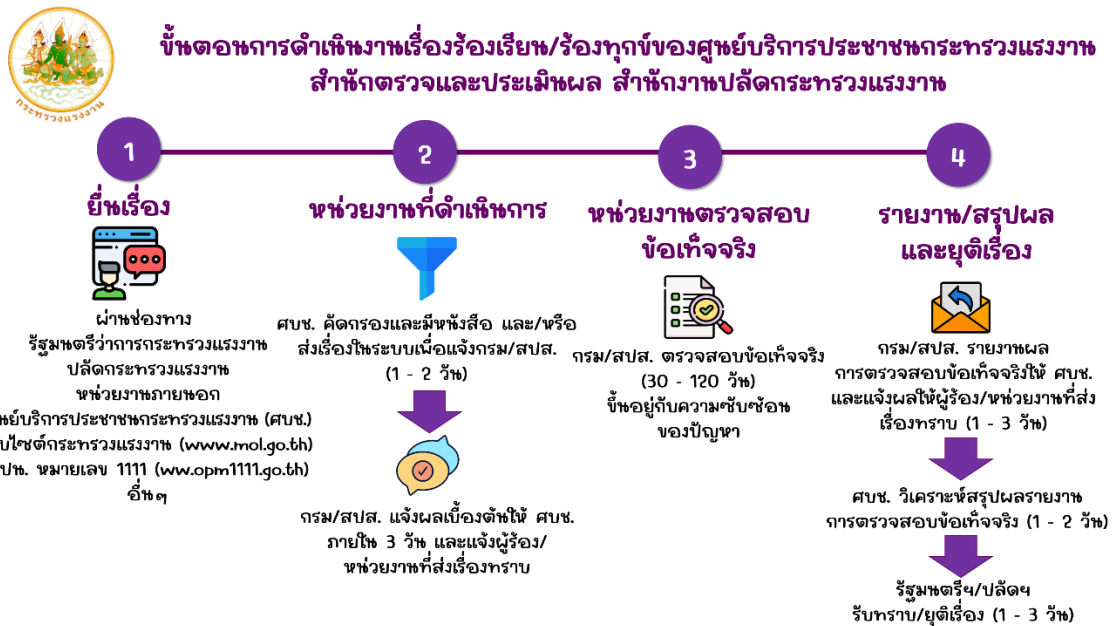
4) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดี ทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวน ไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

5) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคล ที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

6) การดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าว เกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้อง รับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิด ของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539



#### 4. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน



โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

##### 4.1 ยื่นเรื่อง

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

4.1.1 หน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

4.1.2 ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมา ร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน หลังจากศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

##### 4.2 หน่วยงานที่ดำเนินการ

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามอำนาจหน้าที่ และให้แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบภายใน 3 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

#### 4.3 หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.3.1 หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการในเมืองต้นให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบ

4.3.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (30 – 120 วัน) หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รายงานผลให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานเพื่อให้รายงานความคืบหน้า (เนื่องจากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางกรณีเกี่ยวกับคดีความทางกฎหมาย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ) ดังนี้

(1) หนังสือแจ้งครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน

(2) หนังสือแจ้งครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 30 วัน นับแต่ได้รับการแจ้งครั้งที่ 1

(3) หนังสือแจ้งครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 45 วัน นับแต่ได้รับการแจ้งครั้งที่ 2

#### 4.4 รายงาน/สรุปผล และยุติเรื่อง

4.4.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และแจ้งผลให้ผู้ร้องรับทราบ ภายใน 3 วัน

4.4.2 ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงแรงงาน ผ่านรองปลัดกระทรวงแรงงานที่รับผิดชอบ/ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ประจำกระทรวงแรงงาน (CCEO) ที่กำกับดูแล เพื่อพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานเพื่อโปรดทราบต่อไป

4.4.3 ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน ([https://petition.mol.go.th/workflow\\_staff/login](https://petition.mol.go.th/workflow_staff/login)) เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งรวบรวมสถิติข้อมูลรายงานผลการดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กระทรวงแรงงานทุกเดือน

## ส่วนที่ 2

### การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รูปแบบต่าง ๆ

#### 1. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาเป็นหนังสือ

##### ขั้นตอนดำเนินการ

1.1 เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) พิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปประเด็นปัญหา เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาให้มีหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

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

1.3 เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) ดำเนินการจัดทำสรุปผลรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 1 - 2 วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เพื่อนำเรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน รับทราบ

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

##### วิธีการดำเนินการ

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

2.2 ดำเนินการเช่นเดียวกันตามขั้นตอน 1.1 - 1.2

2.3 เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบทางเว็บไซต์ สปน. และจัดทำสรุปผลรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 1 - 2 วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เพื่อนำเรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ทราบ

#### 3. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

##### วิธีดำเนินการ

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

3.2 ดำเนินการเช่นเดียวกันตามขั้นตอน 1.1 - 1.3

### ส่วนที่ 3

## การดำเนินการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

### 1. การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์

#### ขั้นตอนที่ 1 เข้าเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

Call Center 1506

กรอกคำค้นหา

เปลี่ยนการแสดงผล

กระทรวงแรงงาน  
Ministry of Labour

"หลักประกันทางสังคมเด่น เน้นทักษะทันสมัย คนไทยมีงานทำ  
สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย เศรษฐกิจแรงงานไทยมั่นคง"

หน้าหลัก แนะนำกระทรวง รวมแรงงาน ITA สป.สง. พนักงาน/ลูกจ้าง ผู้ประกอบการ นักวิชาการ กฎหมายแรงงาน อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ FAQ ติดต่อเรา

31ปี กระทรวงแรงงาน

นโยบายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

"หลักประกันทางสังคมเด่น เน้นทักษะทันสมัย คนไทยมีงานทำ  
สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย เศรษฐกิจแรงงานไทยมั่นคง"

นายพิเชษฐ์ ธีรกิจประการ  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

นโยบายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 "หลักประกันทางสังคมเด่น เน้นทักษะทันสมัย คนไทยมีงานทำ สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย เศรษฐกิจแรงงานไทยมั่นคง"

#### ขั้นตอนที่ 2 เลือกรหัส รวบรวมลิงก์ระบบสารสนเทศกระทรวงแรงงาน

บริการ

- > ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน
- > รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
- > บริการ e-Service
- > บริการร้องเรียน
- > ถาม-ตอบ
- > บริการตามพ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ
- > ตัวชี้วัด
- > เว็บไซต์แม่ข่าย
- > เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด
- > แบบสำรวจความพึงพอใจเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน
- > คู่มือการให้บริการ
- > สถิติการให้บริการ
- > รวมแบบสอบถามแบบสำรวจแบบประเมิน

สำหรับข้าราชการ

- > ระบบยื่นกรานีต
- > ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน @mol.go.th
- > ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ world Mail
- > ระบบ DPIS สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
- > ระบบ DPIS6 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสำนักงานรัฐมนตรี
- > ระบบใบแจ้งเงินเดือน
- > **รวมลิงก์ระบบสารสนเทศกระทรวงแรงงาน**
- > สหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงแรงงาน
- > แบบรายงานการประชาสัมพันธ์

สถิติผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์

ผู้เข้าชมทั้งหมด	25,678,810 ครั้ง
ขณะนี้	363,656 ครั้ง
เดือนนี้	107,475 ครั้ง
วันนี้	5,004 ครั้ง

กดเลือก

กระทรวงแรงงาน








ss.mol.go.th/SIRNEO/UserLogin.aspx

Call Center 1506

TOP


### ขั้นตอนที่ 3 เลือกรหัสระบบบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

**รวมลิงก์ระบบสารสนเทศกระทรวงแรงงาน**  
หน้าแรก > รวมลิงก์ระบบสารสนเทศกระทรวงแรงงาน

 ระบบสารสนเทศเพื่อ การบริหารจัดการข้อมูลภายใน (E-Office Portal)	 สำนักอาสาสมัครแรงงาน (อสร.) ระบบบริหารจัดการ ข้อมูลอาสาสมัครแรงงาน (อสร.)	 ระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานฯ ระบบฐานข้อมูลด้านแรงงานฯ
 ระบบร้องทุกข์ประชาชน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ระบบของห้องประชุม	 ระบบงานสารบรรณ ระบบงานสารบรรณ	 ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์
 ระบบจัดการ รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน ระบบบริหารจัดการ รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน	 PMANP ระบบฐานข้อมูลผู้สงค์ และอุปทานกำลังคน	 GFMS Report ระบบ GFMS (Report)

กตเลือก

### ขั้นตอนที่ 4 ล็อกอินเข้าสู่ระบบ

  
ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

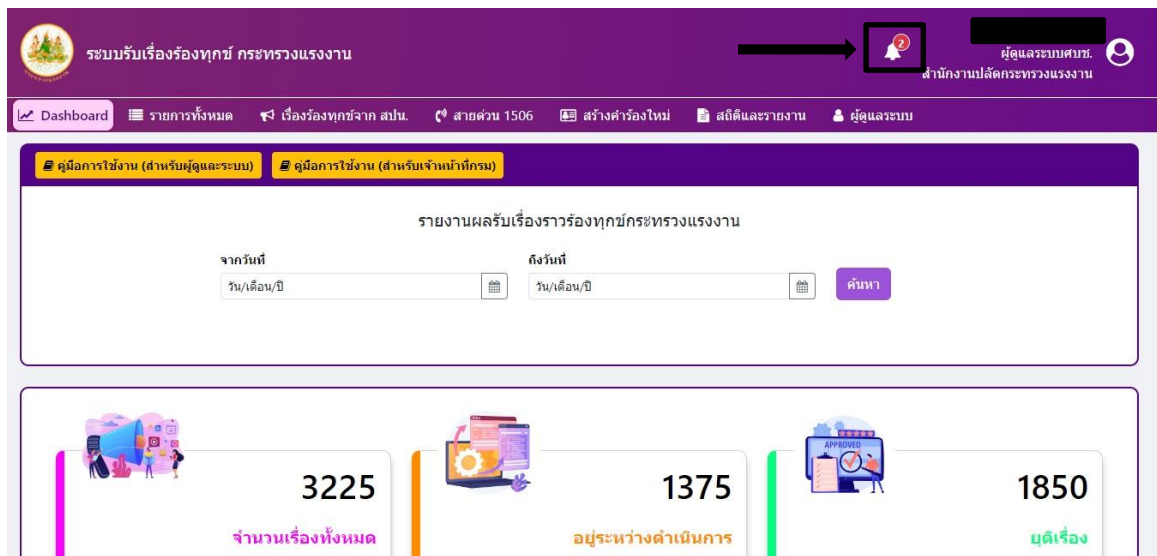
เข้าสู่ระบบ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

อีเมล

รหัสผ่าน

จดจำฉันไว้

## ขั้นตอนที่ 5 กดที่รูปกระดิ่ง (รูปกระดิ่งจะมีตัวเลขขึ้นเพื่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)



ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

ผู้ดูแลระบบศษ.บข.  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

Dashboard | รายการทั้งหมด | เรื่องร้องทุกข์จาก สป.บ. | สายด่วน 1506 | สร้างคำร้องใหม่ | สถิติและรายงาน | ผู้ดูแลระบบ

คู่มือการใช้งาน (สำหรับผู้ดูแลระบบ) | คู่มือการใช้งาน (สำหรับเจ้าหน้าที่กรม)

รายงานผลรับเรื่องราวจากร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

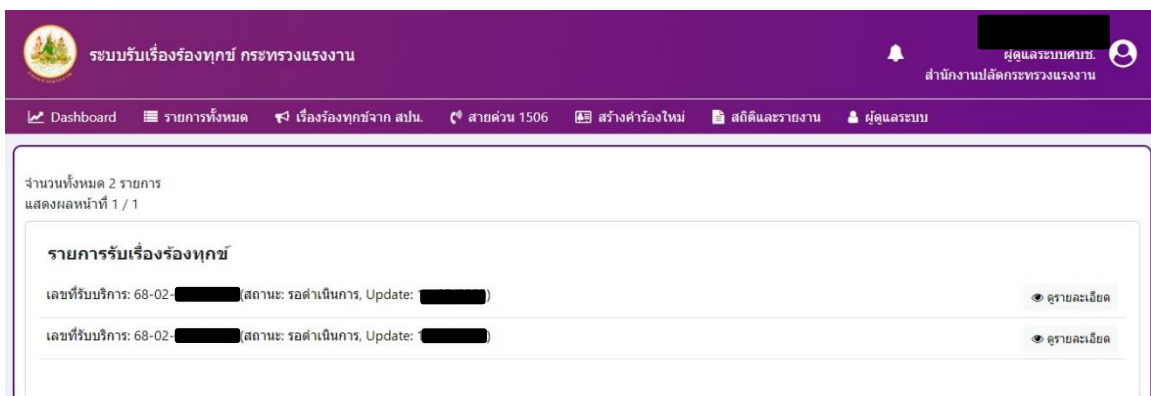
จากรับที่: วัน/เดือน/ปี | ถึงรับที่: วัน/เดือน/ปี | ค้นหา

3225 จำนวนเรื่องทั้งหมด

1375 อู่ระหว่างดำเนินการ

1850 มติเรื่อง

## ขั้นตอนที่ 6 จำนวนเรื่องร้องทุกข์จะปรากฏในระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตอบข้อซักถาม



ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

ผู้ดูแลระบบศษ.บข.  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

Dashboard | รายการทั้งหมด | เรื่องร้องทุกข์จาก สป.บ. | สายด่วน 1506 | สร้างคำร้องใหม่ | สถิติและรายงาน | ผู้ดูแลระบบ

จำนวนทั้งหมด 2 รายการ  
แสดงผลหน้าที่ 1 / 1

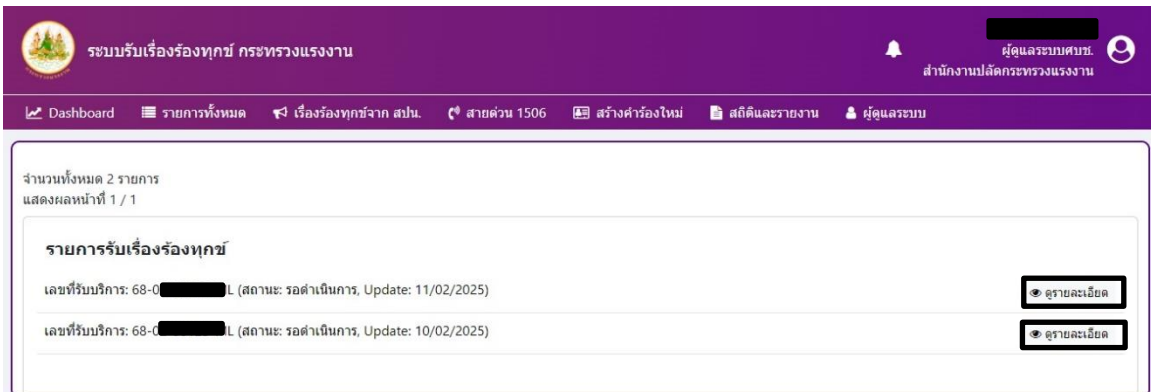
รายการรับเรื่องร้องทุกข์

เลขที่รับบริการ: 68-02- (สถานะ: รอดำเนินการ, Update: ) [ดูรายละเอียด](#)

เลขที่รับบริการ: 68-02- (สถานะ: รอดำเนินการ, Update: ) [ดูรายละเอียด](#)

## 2. การดำเนินการตอบข้อซักถาม

ขั้นตอนที่ 1 เลือกเรื่องที่จะดำเนินการโดยกดที่ 



ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

ผู้ดูแลระบบฯ  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

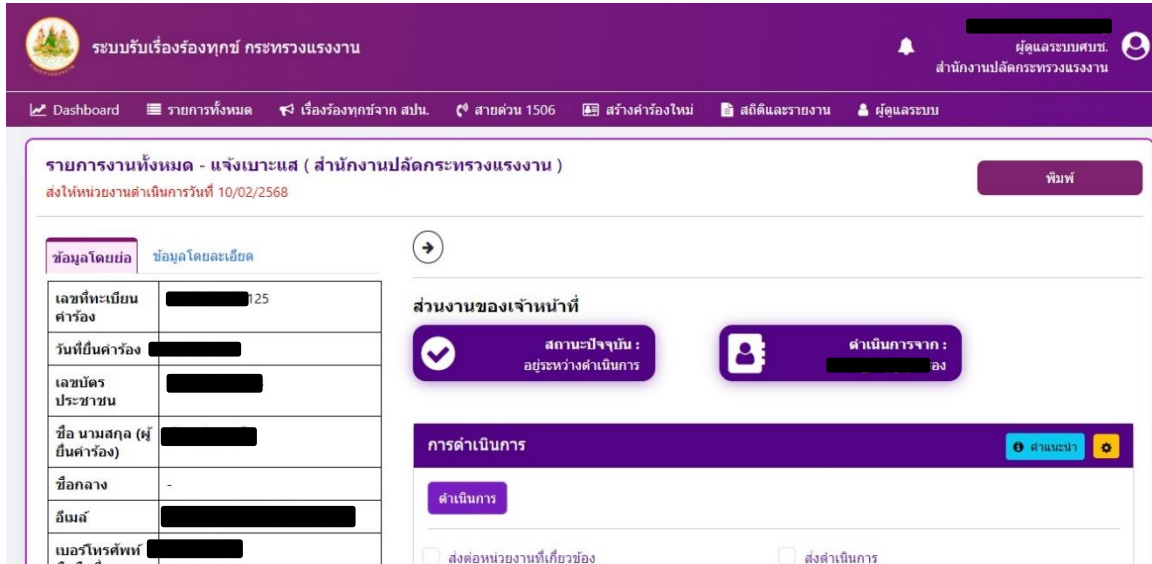
Dashboard รายการทั้งหมด เรื่องร้องทุกข์จาก สปบ. สายด่วน 1506 สร้างคำร้องใหม่ สถิติและรายงาน ผู้ดูแลระบบ

จำนวนทั้งหมด 2 รายการ  
แสดงผลหน้าที่ 1 / 1

**รายการรับเรื่องร้องทุกข์**

เลขที่รับบริการ: 68-0- [redacted] L (สถานะ: รอดำเนินการ, Update: 11/02/2025)	<a href="#">ดูรายละเอียด</a>
เลขที่รับบริการ: 68-0- [redacted] L (สถานะ: รอดำเนินการ, Update: 10/02/2025)	<a href="#">ดูรายละเอียด</a>

ขั้นตอนที่ 2 ระบบจะปรากฏรายละเอียดของคำร้องทุกข์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พิจารณา



ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

ผู้ดูแลระบบฯ  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

Dashboard รายการทั้งหมด เรื่องร้องทุกข์จาก สปบ. สายด่วน 1506 สร้างคำร้องใหม่ สถิติและรายงาน ผู้ดูแลระบบ

**รายการงานทั้งหมด - แจ้งเบาะแส ( สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน )**

ส่งให้หน่วยงานดำเนินการวันที่ 10/02/2568

ข้อมูลโดยย่อ ข้อมูลโดยละเอียด

เลขที่ทะเบียนคำร้อง	[redacted] 125
วันที่ยื่นคำร้อง	[redacted]
เลขบัตรประชาชน	[redacted]
ชื่อ นามสกุล (ผู้ยื่นคำร้อง)	[redacted]
ชื่อกลาง	-
อีเมล	[redacted]
เบอร์โทรศัพท์	[redacted]

**ส่วนงานของเจ้าหน้าที่**

สถานะปัจจุบัน : อยู่ระหว่างดำเนินการ

ดำเนินการจาก : [redacted] ้อง

**การดำเนินการ**

ดำเนินการ

ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  ส่งดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 3 กดเครื่องหมาย  ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเรื่องไปที่หน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

Dashboard | รายการทั้งหมด | เรื่องร้องทุกข์จาก สปบ. | สายด่วน 1506 | สร้างคำร้องใหม่ | สถิติและรายงาน | ผู้ดูแลระบบ

ชื่อกกลาง	-
อีเมล	[REDACTED]
เบอร์โทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อได้	[REDACTED]
ที่อยู่	[REDACTED]
จังหวัด	[REDACTED]
อำเภอ	[REDACTED]
ตำบล	[REDACTED]
รหัสไปรษณีย์	[REDACTED]
ช่องทางการรับเรื่อง	เรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน
รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์	[REDACTED]

**ดำเนินการ**

ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  ส่งดำเนินการ

เลือกหน่วยงานส่งต่อ

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- สำนักงานประกันสังคม
- กรมการจัดหางาน

เลือกเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

ยุติ

เลือกยุติการดำเนินการ

**รายการที่เลือก**

↑ ส่งข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 เลือกหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานพิจารณาดำเนินการ แล้วกดส่งข้อมูล

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

Dashboard | รายการทั้งหมด | เรื่องร้องทุกข์จาก สปบ. | สายด่วน 1506 | สร้างคำร้องใหม่ | สถิติและรายงาน | ผู้ดูแลระบบ

จังหวัด	[REDACTED]
อำเภอ	[REDACTED]
ตำบล	[REDACTED]
รหัสไปรษณีย์	[REDACTED]
ช่องทางการรับเรื่อง	เรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน
รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์	[REDACTED]

ส่งกลับ  ยุติ

เลือกหน่วยงานส่งกลับ

เลือกยุติการดำเนินการ

**รายการที่เลือก**

ชื่อหน่วยงาน	สถานะเริ่มต้น	วันที่ส่งถึง	สถานะสิ้นสุด	วันที่เสร็จสิ้น
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	รอดำเนินการ	11/2/2025 13:56:18		

→ **ส่งข้อมูล**



ขั้นตอนที่ 5 ระบบจะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้มีสิทธิรับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ และมีสิทธิมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานจะเป็นผู้ดำเนินการ

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

ผู้ดูแลระบบฯ  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

Dashboard | รายการทั้งหมด | เรื่องร้องทุกข์จาก สปบ. | สายด่วน 1506 | สร้างคำร้องใหม่ | สถิติและรายงาน | ผู้ดูแลระบบ

สถานะการดำเนินการ

ส่งเรื่องให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ชื่อผู้ใช้	สถานะเริ่มต้น	วันที่ส่งถึง	สฟ
[Redacted]	รอดำเนินการ	[Redacted]	จา ต้า
[Redacted]	รอดำเนินการ	[Redacted]	ส่ง
[Redacted]	รอดำเนินการ	[Redacted]	
[Redacted]	รอดำเนินการ	[Redacted]	
[Redacted]	รอดำเนินการ	[Redacted]	

แก้ไขข้อมูลคำร้อง

รายการเอกสาร

ไม่มีข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จหน่วยงานที่รับผิดชอบจะแจ้งเรื่องกลับมาเพื่อยุติเรื่องดังกล่าว

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

ผู้ดูแลระบบฯ  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

Dashboard | รายการทั้งหมด | เรื่องร้องทุกข์จาก สปบ. | สายด่วน 1506 | สร้างคำร้องใหม่ | สถิติและรายงาน | ผู้ดูแลระบบ

สถานะการดำเนินการ

ส่งเรื่องให้สำนักงานประกันสังคม

ชื่อผู้ใช้	สถานะเริ่มต้น	วันที่ส่งถึง	สถานะ
[Redacted]	รอดำเนินการ	24/01/2568 00:31:11	ส่งดำเนิน
[Redacted]	อยู่ระหว่างดำเนินการ	24/01/2568 10:40:45	ส่งกลับ
[Redacted]	อยู่ระหว่างดำเนินการ	04/02/2568 11:18:26	ยุติเรื่อง

แก้ไขข้อมูลคำร้อง

---

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

ผู้ดูแลระบบฯ  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

Dashboard | รายการทั้งหมด | เรื่องร้องทุกข์จาก สปบ. | สายด่วน 1506 | สร้างคำร้องใหม่ | สถิติและรายงาน | ผู้ดูแลระบบ

สถานะการดำเนินการ

ส่งเรื่องให้สำนักงานประกันสังคม

วันที่ส่งถึง	สถานะสิ้นสุด	วันที่เสร็จสิ้น
24/01/2568 00:31:11	ส่งดำเนินการต่อ	24/01/2568 10:40:45
24/01/2568 10:40:45	ส่งกลับ(ยุติเรื่อง)	04/02/2568 11:18:26
04/02/2568 11:18:26	ยุติเรื่อง	04/02/2568 11:19:06

แก้ไขข้อมูลคำร้อง

#### ส่วนที่ 4

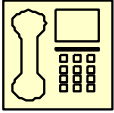
#### การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1506

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

##### 1. โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงานแยกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

หน่วยงาน	สายด่วน 1506	โทรศัพท์	การให้บริการ
1. สำนักงานประกันสังคม	กต 1	0 2956 2551	24 ชั่วโมง
2. กรมการจัดหางาน	กต 2	0 2248 4743	- ในเวลาราชการ (08.30 น. – 16.30 น.) - นอกเวลา มีระบบรับฝาก ข้อความอัตโนมัติ (IVR)
3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	กต 3	0 2246 7589	
4. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	กต 4	0 2245 3506	
5. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กต 5	0 2232 1462	

##### 2. การอินสายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

ลำดับ	ผ่านโทรศัพท์	หน่วยงาน	หมายเลขอิน
1	เฉพาะเจ้าหน้าที่มีระบบการอิน	สำนักงานประกันสังคม	4021
2		กรมการจัดหางาน	4022
3		กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	4023
4		กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	4024
5		สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	4025
		กดปุ่ม Trans/PGM และตามด้วยหมายเลขอิน	

ภาคผนวก

วิธีการร้องเรียน  ทางโทรศัพท์  ด้วยตนเอง

Channel

Telephone

Walk-in

## บันทึกกรรับเรื่องร้องเรียน (Complaint form)

วันที่ (Date) .....

### 1. ชื่อผู้ร้องเรียน .....

Complainant

ที่อยู่ .....

Address

ตำบล/แขวง ..... 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)  กกจ. (DOE)  กพร. (DSD)  กสร. (DLPW)

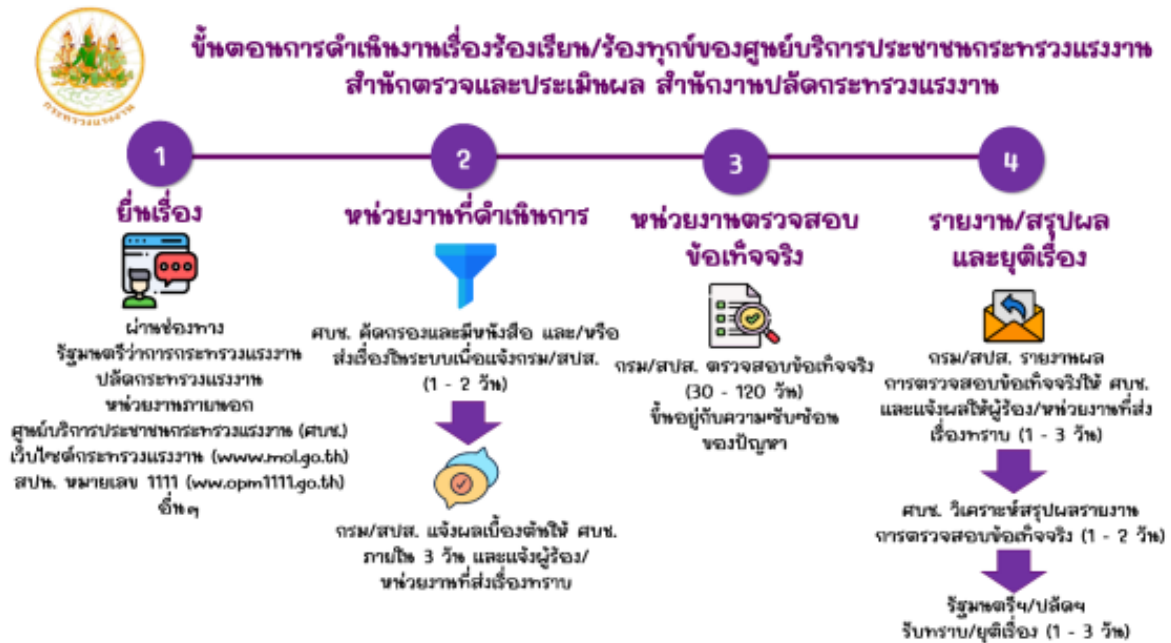
เกี่ยวข้องกับ (To)  สปส. (SSO)  หน่วยงานอื่น (Other) .....

..... เจ้าหน้าที่ (Officer)

## สรุปคู่มือการให้บริการสำหรับประชาชนของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ชื่องาน : การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านแรงงาน

วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ :

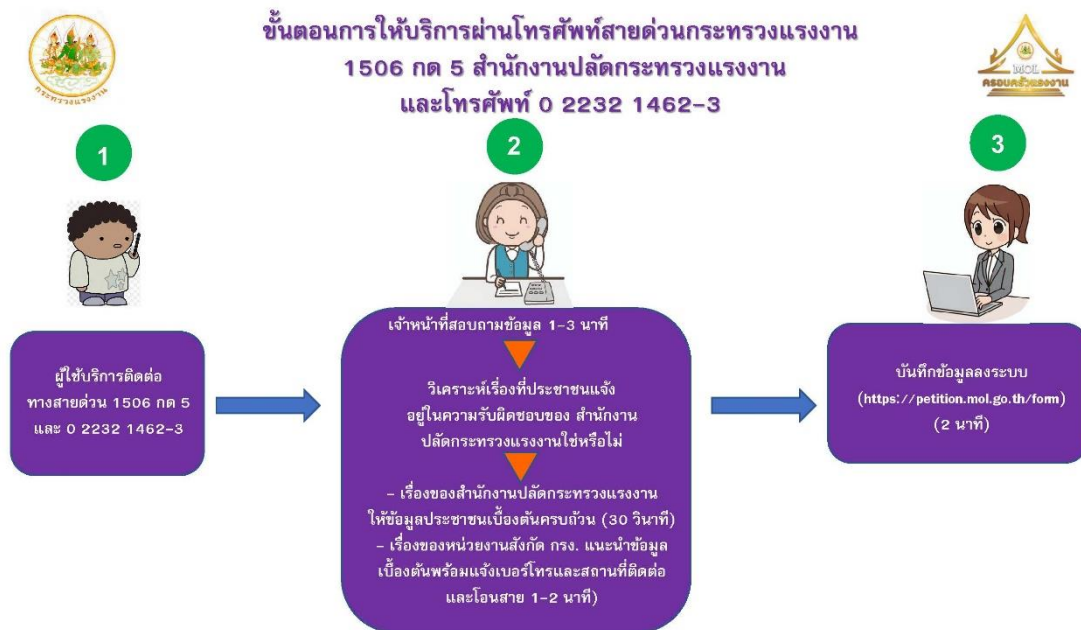


ช่องทางให้บริการ : ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น ๑ , เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน (<https://petition.mol.go.th/form>) ช่องทางหนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และยื่นเรื่องผ่านหน่วยงานอื่น ๆ (เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย , จุดบริการประชาชน 1111 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ : ไม่มีเอกสารประกอบ

ชื่องาน : การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๕  
วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ :




๑. จนท. รับสายสอบถามข้อมูล (๑-๕ นาที)
๒. วิเคราะห์เรื่องที่ประชาชนแจ้งอยู่ในความรับผิดชอบของ สป. ใช่หรือไม่
  - ๒.๑ เรื่องของสป. ให้ข้อมูลประชาชนเบื้องต้นครบถ้วน (๓๐ วินาที)
  - ๒.๒ เรื่องของหน่วยงานสังกัด กรง. แนะนำข้อมูลเบื้องต้นพร้อมแจ้งเบอร์โทรและสถานที่ติดต่อ และโอนสาย ๑-๒ นาที)
๓. บันทึกข้อมูลลงระบบ (<https://petition.mol.go.th/form>) (๒ นาที)

ช่องทางให้บริการ :

1. โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงานแยกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

หน่วยงาน	สายด่วน 1506	โทรศัพท์	การให้บริการ
1. สำนักงานประกันสังคม	กต 1	0 2956 2551	24 ชั่วโมง
2. กรมการจัดหางาน	กต 2	0 2248 4743	- ในเวลาราชการ
3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	กต 3	0 2246 7589	(08.30 น. – 16.30 น.) -
4. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	กต 4	0 2245 3506	นอกเวลา มีระบบรับฝาก
5. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กต 5	0 2232 1462	ข้อความอัตโนมัติ (IVR)

2. การโอนสายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

ลำดับ	ผ่านโทรศัพท์	หน่วยงาน	หมายเลขโอน
1	เฉพาะเจ้าหน้าที่มีระบบการโอน	สำนักงานประกันสังคม	4021
2		กรมการจัดหางาน	4022
3		กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	4023
4		กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	4024
5		สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	4025
		กดปุ่ม Trans/PGM และตามด้วยหมายเลขโอน	

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ : ไม่มีเอกสารประกอบ

ชื่องาน : การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน Walk in ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น ๑

วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ : \*



๑. জনত. সোভাভাখোমুল (১-৫ নাতী)

๒. วิเคราะห์เรื่องที่ประชาชนแจ้งอยู่ในความรับผิดชอบของ สป. ใช่หรือไม่

๒.๑ เรื่องของสป. ให้ข้อมูลประชาชนเบื้องต้นครบถ้วน (๓๐ วินาที)

๒.๒ เรื่องของหน่วยงานสังกัด กรง. แนะนำข้อมูลเบื้องต้นพร้อมแจ้งเบอร์โทรและสถานที่ติดต่อ (๑-๒ นาที)

๓. บันทึกข้อมูลลงระบบ (<https://petition.mol.go.th/form>) (๒ นาที)

ช่องทางให้บริการ : ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น ๑

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ : ไม่มีเอกสารประกอบ



## เอกสารอำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการในกระทรวงแรงงาน

### ติดต่อขอรับบริการในกระทรวงแรงงาน

- Work Permit 2<sup>nd</sup> fl, Foreign Worker Administration Office, Department of employment
- แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ชั้น 3 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน
- ปรึกษาปัญหากฎหมายด้านแรงงาน (Consultation)
  - ชั้น 11 กลุ่มงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองแรงงาน (11th Fl, DLPW)
  - ชั้น 8 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พื้นที่ 5 อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง) (8th fl DLPW)  
(เขตรับผิดชอบ ห้วยขวาง ดินแดง พญาไท ราชเทวี/ Only Huai Khwang, Din Daeng, Phaya Thai, Ratchathewi District)
- ไปทำงานต่างประเทศ/รายงานตัวกลับจากต่างประเทศ/รับรองเอกสารเพื่อไปทำงานต่างประเทศ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)
- ติดตามสิทธิประโยชน์การคืนเงินภาษีจากการทำงานในต่างประเทศ ชั้น 12 สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
- ชั้นทะเบียนว่างงาน/ หางานทำ ชั้น 1 ดิจ Smart Job (สีม่วง)
- สิทธิประโยชน์ประกันสังคม/สมัครเป็นผู้ประกันตน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)
- อื่น ๆ (ระบุ)..... ชั้น ..... อาคาร.....

### ติดต่อขอรับบริการในกระทรวงแรงงาน

- Work Permit 2<sup>nd</sup> fl, Foreign Worker Administration Office, Department of employment
- แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ชั้น 3 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน
- ปรึกษาปัญหากฎหมายด้านแรงงาน (Consultation)
  - ชั้น 11 กลุ่มงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการคุ้มครองแรงงาน (11th Fl, DLPW)
  - ชั้น 8 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พื้นที่ 5 อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง) (8th fl DLPW)  
(เขตรับผิดชอบ ห้วยขวาง ดินแดง พญาไท ราชเทวี/ Only Huai Khwang, Din Daeng, Phaya Thai, Ratchathewi District)
- ไปทำงานต่างประเทศ/รายงานตัวกลับจากต่างประเทศ/รับรองเอกสารเพื่อไปทำงานต่างประเทศ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)
- ติดตามสิทธิประโยชน์การคืนเงินภาษีจากการทำงานในต่างประเทศ ชั้น 12 สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
- ชั้นทะเบียนว่างงาน/ หางานทำ ชั้น 1 ดิจ Smart Job (สีม่วง)
- สิทธิประโยชน์ประกันสังคม/สมัครเป็นผู้ประกันตน อาคารประกันสังคม (ด้านหลัง)
- อื่น ๆ (ระบุ)..... ชั้น ..... อาคาร.....

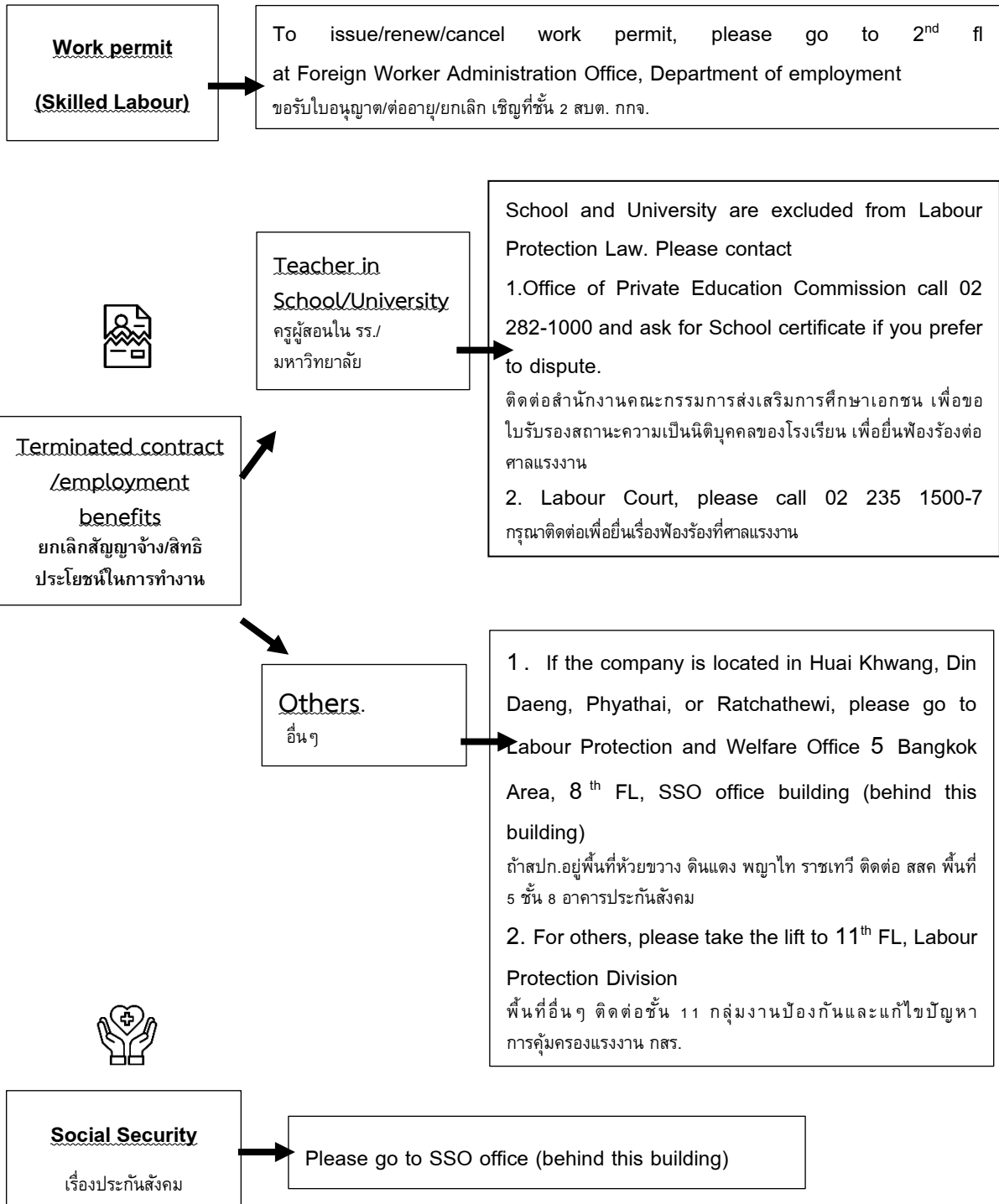
## English Conversation

(บทสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ ณ กระทรวงแรงงาน)

Would you mind specify your labour problem ,please?



กรุณาระบุปัญหาด้านแรงงานของคุณครับ/ค่ะ



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

ข้อมูลการให้บริการตอบข้อซักถามร้องเรียน /ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์สายด่วน 1506 กด 5

โทรศัพท์ 0 2232 1462 -3 และ การติดต่อด้วยตนเอง

- เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่มีภารกิจให้บริการด้านแรงงานของกระทรวงแรงงาน และข้อมูลเบื้องต้น สำหรับการให้ข้อมูลบริการประชาชน <https://rb.gy/3tc8ya>
- ลิ้งค์เข้าใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน เพื่อบันทึกข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน [https://petition.mol.go.th/workflow\\_staff/login](https://petition.mol.go.th/workflow_staff/login)
- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน และปีงบประมาณ <http://rb.gy/mkix8c>