



# คู่มือการให้บริการ สำหรับประชาชน

— การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา —

## การร้องทุกข์/ร้องเรียน

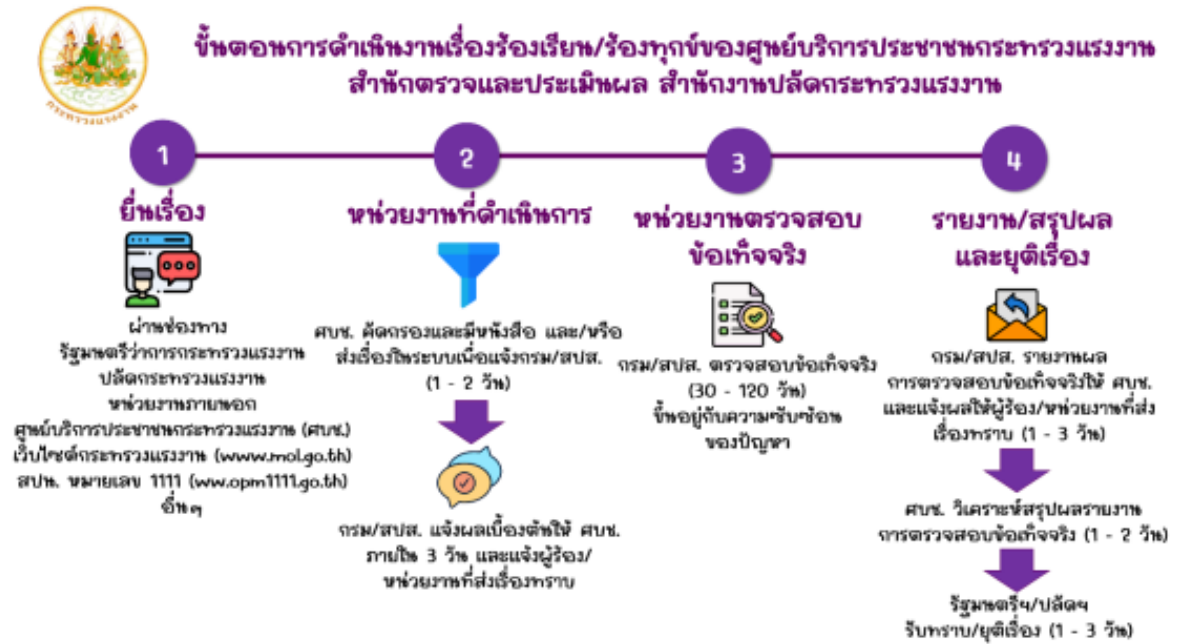
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน •



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 Walk in ณ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น ๑

วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ : \*



๑. จนท. สอบถามข้อมูล (๑-๕ นาที)

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.....

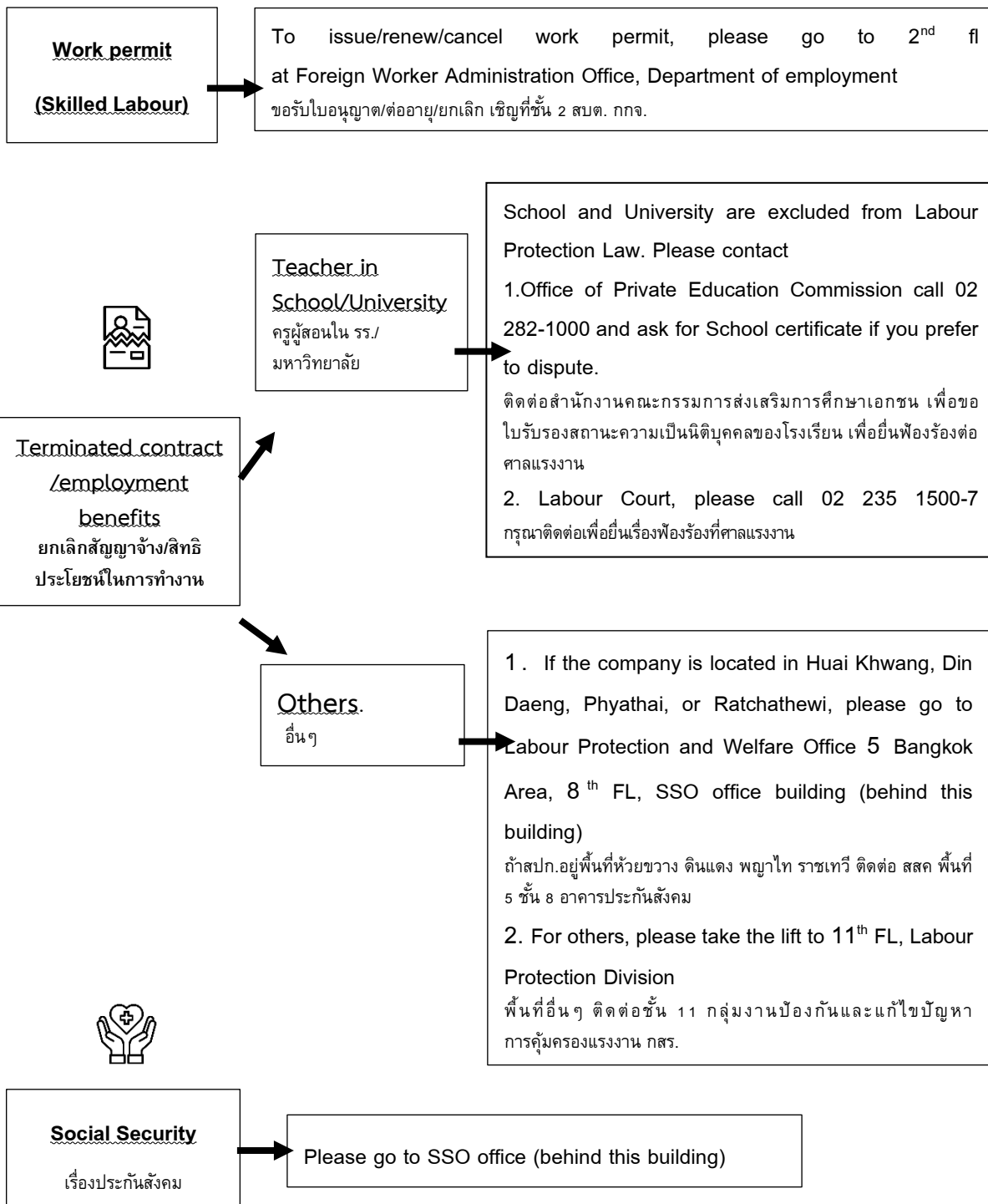
## English Conversation

(บทสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ ณ กระทรวงแรงงาน)

Would you mind specify your labour problem ,please?



กรุณาระบุปัญหาด้านแรงงานของคุณครับ/ค่ะ



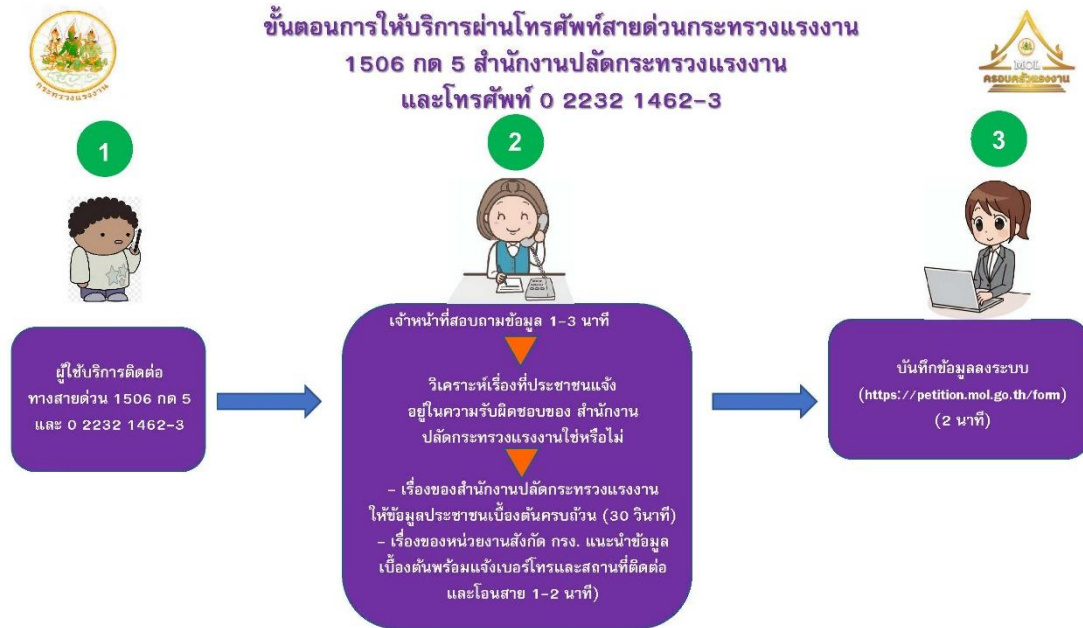
<p><b><u>MOU/Domestic Worker (Myanmar, Laos &amp; Cambodia)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To submit demand or name list / document, go to 3<sup>rd</sup> fl MOU section, Foreign Worker Administration Office, Department of employment.</li> </ul>	<p>MOU/แรงงานรับใช้ในบ้าน/กรรมกร/ 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 และข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการให้ข้อมูลบริการประชาชน <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>

ชื่องาน : การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กต 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 (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. 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