



ประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่
ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ หรือกรณีพบการทุจริตต่อหน้าที่
หรือประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบโดยตรง หรือจะได้อื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้มีการส่งเรื่องร้องเรียน
นั้นต่อมายังกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนซึ่งมิใช่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบแต่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรง หรือจะได้อื่นเรื่องร้องเรียน
ต่อหน่วยงานอื่น และได้มีการส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานราชการในสังกัด
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และให้ความหมายรวมถึงลูกจ้างกองทุนพัฒนาพัฒนาฝีมือแรงงานด้วย

ข้อ 2 กำหนดช่องทางและวิธีการร้องเรียนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	วิธีการร้องเรียน
1	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ที่กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ชั้น 4 อาคารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ ในวันและเวลาราชการ
2	ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน” ดังนี้ â เปิดหน้าเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน http://www.dsd.go.th â เลือกแถบหัวข้อ “ร้องเรียน” â เลือกหัวข้อย่อย “การให้บริการ”

3	ทางเฟซบุ๊กกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “กล่องข้อความ” ดังนี้ â เปิดหน้าเฟซบุ๊กกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน http://www.facebook.com/dsdgothai â เลือกล่องข้อความ
4	ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ไปยังกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ 10400
ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	วิธีการร้องเรียน
5	ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนไปที่ dsd.de65@gmail.com
6	ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	สามารถร้องเรียนได้ที่ â หมายเลข 0 2245 1707 â สายด่วน 1506 กด 4 ในวันและเวลาราชการ

ข้อ 3 การร้องเรียนทั่วไป ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อใช้ในการร้องเรียน อย่างน้อยได้แก่ชื่อ - สกุลของผู้ร้อง ที่อยู่/ที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ และเหตุการณ์ ซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

ข้อ 4 ในกรณีการร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน ตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้ หรือไม่มีข้อมูลสำหรับติดต่อผู้ร้องเรียน จะยุติเรื่อง แต่หากพิจารณาแล้วเห็นว่ามีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อทางราชการจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อ 5 กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและพิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด 1.1 <u>กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป</u> ให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กองบริหารทรัพยากรบุคคล	1 วันทำการ

	<p>เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป</p> <p>1.2 <u>กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u></p> <p>ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกองบริหารทรัพยากร</p> <p>บุคคล เพื่อให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง</p> <p>ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอความเห็นเพื่อให้</p> <p>อธิบดีพิจารณาสั่งการต่อไป</p>		
2	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	1 วันทำการ
3	ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ติดตามหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และแนวทางการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	๗ วันทำการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4	<p>ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แจ้งผลการดำเนินการ แบ่งเป็น 2 กรณี</p> <p>4.1 กรณีผู้ร้องเรียนพึงพอใจวิธีการแก้ไขปัญหา (ให้ยุติเรื่อง)</p> <p>4.2 กรณีผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ ให้กองเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอีกครั้ง และติดตามหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน</p>	<p>กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์</p> <p>กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน</p>	๗ วันทำการ

5	ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จัดทำสถิติและการจัดการเรื่องร้องเรียนรายงานผลให้อธิบดีทราบ	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	ทุก 6 เดือน
---	---	----------------------------	-------------

ประกาศ ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2567

(นายเดชา พฤษทรัพย์รักษ์)

รองปลัดกระทรวงแรงงาน รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน