



คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์



ปรับปรุง เดือน กุมภาพันธ์ 2568
โดย คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน



คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์

1. หลักการและเหตุผล

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติราชการ จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ เพื่อเป็นกรอบแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันฯ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม
3. เพื่อใช้ข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลป้อนกลับในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

3. ขอบเขตการใช้คู่มือ

คู่มือนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (Voice of Customer : VOC) ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ ครอบคลุมทุกช่องทางการรับเรื่อง ทั้งระบบ Online และ Offline

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น (VOC)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะรวมทั้งสิ้น 15 ช่องทางหลัก และ 3 ช่องทางสนับสนุน ดังนี้

4.1 ช่องทางหลัก

- 1) ทางไปรษณีย์
- 2) การมาติดต่อด้วยตนเอง
- 3) เว็บไซต์หน่วยงาน : <https://www.dsd.go.th/buriram>
- 4) การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หน่วยงาน : buriramdsdskill@gmail.com
- 5) การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 1506 กด 4 บริการ 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด
- 6) ทางโทรศัพท์สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ 0 4463 4608
- 7) การร้องเรียนผ่านระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์
- 8) การร้องเรียนผ่านทาง Line OA สพร.37 บุรีรัมย์ ,
- 9) Google review
- 10) Facebook สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์
- 11) Facebook กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 12) การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์
- 13) เว็บไซต์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน www.gcc.go.th หรือโทรสายด่วน 1111
- 14) เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน www.mol.go.th
- 15) ช่องทางอื่นๆ เช่น จังหวัดเคลื่อนที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระทรวงแรงงาน

4.2 ช่องทางสนับสนุนภายนอก

- 1) ทางโทรศัพท์ของกรม หมายเลข 0 2245 4035
- 2) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กรม dsd.de65@gmail.com
- 3) “ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ทาง <https://www.dsd.go.th>

5. โครงสร้างและผู้รับผิดชอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ ได้มีคำสั่งแต่งตั้ง “คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน” ทำหน้าที่รับเรื่อง ประสานงาน ติดตามความคืบหน้า วิเคราะห์ปัญหา และรายงานผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ ได้จัดตั้งกลุ่มไลน์เฉพาะกิจ "แจ้งปัญหา สพร.37 บุรีรัมย์" เพื่อรับแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะ เบื้องต้น สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที และสื่อสารความคืบหน้าให้ผู้รับบริการทราบอย่างรวดเร็ว

6. วิธีการรับฟังความคิดเห็นและการติดตามผล

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ ใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่

- การประชุม/สัมมนา และ Focus Group
- การติดต่อทางโทรศัพท์และโทรสาร
- แบบสอบถามและ Google Form (ระบบ Online)
- การตรวจเยี่ยมสถานประกอบกิจการ
- การสัมภาษณ์เชิงลึก
- การสังเกตพฤติกรรมทางสังคมบนเว็บไซต์และสื่อออนไลน์
- การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำมาวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของประเด็น และนำไปใช้ในการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

7. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (5 ขั้นตอน)

1. รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง
2. พิจารณาและจำแนกเรื่องร้องเรียน
3. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้ร้องเรียน
4. รายงานผลการดำเนินการ ติดตามความคืบหน้า และการแก้ไขปัญหา
5. ปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ และจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล

8. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาไม่ยุ่งยาก แก้ไขภายใน 30 นาที
2. ปัญหายุ่งยากปานกลาง แก้ไขภายใน 1-2 วัน
3. ปัญหายุ่งยากมาก แก้ไขภายใน 3-5 วัน
4. ปัญหายุ่งยากและซับซ้อน แก้ไขภายใน 7-10 วัน

9. การสื่อสารและการชี้แจงต่อประชาชน

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ มีการสื่อสารและชี้แจงข้อเท็จจริงให้ประชาชนทราบผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุมเครือข่าย การประชาสัมพันธ์ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ การจัด Public Hearing / Focus Group และการตรวจติดตามข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง โปร่งใส และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐ



คำสั่งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

ที่ ๐๐๖ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

เพื่อให้การดำเนินการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของหน่วยงานเป็นไปตามแนวทางมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) โดยมีการจัดระบบ กระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ จากประชาชนในการขอรับบริการเพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผล และความจำเป็นของกลไกปฏิบัติการของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นซ้ำอีก จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วทันที่วงที่ เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- | | |
|--|------------------|
| ๑) คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย | |
| ๑.๑) ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๑.๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานแผนงานและสารสนเทศ | คณะกรรมการ |
| ๑.๓) ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน | คณะกรรมการ |
| ๑.๔) ผู้อำนวยการกลุ่มงานมาตรฐานฝีมือแรงงานและรับรองความรู้ความสามารถ | คณะกรรมการ |
| ๑.๕) หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | เลขานุการ |

โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. บริหารจัดการข้อร้องเรียนและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นการสอบถามข้อมูลและคำชมเชย ที่มีถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ
๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียน ส่งต่อหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา ติดตามผลในกรณีที่ร้องเรียนผ่านช่องทางของหน่วยงานโดยตรง และให้ชี้แจงตอบกลับผู้ร้องเรียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
๓. ในกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ติดตามและบันทึกผลการติดตามทุกสิบห้าวัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ
๔. รวบรวมและสรุปผลการติดตามข้อร้องเรียน รายงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นรายเดือนภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป สรุปรายไตรมาสภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนจากเดือนสิ้นไตรมาสและสรุปรายปีภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ

๒) ช่องทางดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ระยะเวลาในการ
ตอบสนอง มีรายละเอียดดังนี้

ช่องทาง	การดำเนินการเวลาในการตอบสนอง
กล่องรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือสายด่วน ๑๕๐๖ กด ๔	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ศูนย์ดำรงธรรม	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
เสนอด้วยตนเอง (Walk in)	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทาง Facebook page	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔ ๔๖๓ ๔๖๐๘	เสียงโทรศัพท์ดังไม่เลิก ๓ ครั้งและตอบสนองไม่เกิน ๓ ชั่วโมง
ช่องทาง Line OA สพร.๓๗ บุรีรัมย์	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางการร้องเรียนผ่าน e-mail ของสถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ buriramdsdskill@gmail.com	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ๓ ช่องทาง ดังนี้ - เว็บไซต์ศูนย์บริการภาครัฐเพื่อประชาชน www.gecc.go.th - เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน www.mol.go.th - เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน www.dsd.go.th	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ช่องทางอื่นๆ เช่น จังหวัดเคลื่อนที่	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

การดำเนินการฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗
บุรีรัมย์ ให้ดำเนินการตามแผนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘



(นางวาณิชฐิ ระจิตดำรงค์)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์

ภาคผนวก

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน 1)

ที่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานเอกสารประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1.จำนวน.....ฉบับ
2.จำนวน.....ฉบับ
3.จำนวน.....ฉบับ
4.จำนวน.....ฉบับ

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน 2)

ที่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง

.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้น เป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป (โทรศัพท์)

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

ที่ รง0448/(เรื่องร้องเรียน/.....)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์
88 หมู่ 4 ถนนบุรีรัมย์-หัวยราช
ตำบลหัวยราช อำเภอหัวยราช
จังหวัดบุรีรัมย์ 31000

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ ได้พิจารณาเรื่องของท่าน แล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ และได้มอบหมายให้

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 37 บุรีรัมย์ และได้จัดส่งเรื่องให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีที่กฎหมายนั้น

บัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ที่ รง๐๔๔๘/(เรื่องร้องเรียน/.....

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์
๘๘ หมู่ ๔ ถนนบุรีรัมย์-หัวราช

ตำบลหัวราช อำเภอหัวราช
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ที่ รง๐๔๔๘/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑.
๒.
๓.

ตามที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๗ บุรีรัมย์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หาก
ท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ