



คู่มือ แนวทางการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก



ปรับปรุง เดือน มกราคม 2568

โดย คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

1. หลักการและเหตุผล

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น 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 9 พิษณุโลก ครอบคลุมทุกช่องทางการรับเรื่อง ทั้งระบบ Online และ Offline

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็น (VOC)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ รวมทั้งสิ้น 11 ช่องทางหลัก และ 4 ช่องทางสนับสนุน ดังนี้

4.1 ช่องทางหลัก

1. การมาติดต่อด้วยตนเอง ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก
2. ทางไปรษณีย์
3. สายด่วน HOT Line 1506 กด 4 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ
4. ทางโทรศัพท์ 0 5599 3033 และโทรสาร 0 5599 3034
5. E-mail หน่วยงาน : phitsanulok_skill@dsd.go.th
6. เว็บไซต์หน่วยงาน : <https://www.dsd.go.th/phitsanulok>
7. Facebook สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก
8. กล่องแสดงความคิดเห็น
9. ติดต่อผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก โดยตรง

4.2 ช่องทางสนับสนุนภายนอก

1. เว็บไซต์ศูนย์บริการภาครัฐเพื่อประชาชน (GECC) : www.gecc.go.th
2. แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue
3. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก
4. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

5. โครงสร้างและผู้รับผิดชอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก ได้มีคำสั่งแต่งตั้ง “คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ทำหน้าที่รับเรื่อง ประสานงาน ติดตามความคืบหน้า วิเคราะห์ปัญหา และรายงานผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ ได้จัดตั้งกลุ่มไลน์เฉพาะกิจ "แจ้งปัญหา สพร.9 พิษณุโลก" เพื่อรับแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะเบื้องต้น สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที และสื่อสารความคืบหน้าให้ผู้รับบริการทราบอย่างรวดเร็ว

6. วิธีการรับฟังความคิดเห็นและการติดตามผล

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก 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 9 พิษณุโลก 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 9 พิษณุโลก มีการสื่อสารและชี้แจงข้อเท็จจริงให้ประชาชนทราบผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุมเครือข่าย การประชาสัมพันธ์ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการ การจัด Public Hearing / Focus Group และการตรวจติดตามข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง โปร่งใส และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐ



คำสั่งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๔ พิษณุโลก
ที่ ๐๐๖๖/๒๕๖๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่คณะทำงานพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) โดยมี อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นประธานคณะทำงาน มีมติเห็นชอบนโยบายการสมัครรางวัลรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อผลักดันพัฒนาลักษณะ ด้านกายภาพ กระบวนการทำงานให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก และ เพื่อยกระดับการให้บริการของกรมอย่างเป็นรูปธรรม นั้น

เพื่อให้การดำเนินการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี ๒๕๖๘ บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นไปด้วยความถูกต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นการอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน หรือผู้เกี่ยวข้องในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จึงแต่งตั้งคณะทำงานรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

- | | |
|--|----------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๔ พิษณุโลก | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. ผู้อำนวยการกลุ่มงานมาตรฐานและประเมินความรู้ความสามารถ | คณะทำงาน |
| ๓. ผู้อำนวยการกลุ่มงานแผนงานและสารสนเทศ | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน | คณะทำงาน |
| ๕. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | คณะทำงาน |
| ๖. นางสาวจรรยา ทองบริบูรณ์ | คณะทำงานและเลขานุการ |

ให้คณะทำงานมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โกล่เกลี่ย และหรือชี้แจงข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือผู้ที่ร้องขอมา
๒. จัดให้มีการประชุมเพื่อสรุปข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้ง ติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและร่วมกันแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. เรียกข้อมูลหรือพยานหลักฐานจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายสุนทร แก้ววิหา)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๔ พิษณุโลก

ภาคผนวก

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน 1)

ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....
ตำแหน่ง..... ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันที่ออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี

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)

ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง

.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐาน

ประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้น เป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

ที่ รง 0420/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก
99 หมู่ 6 ตำบลมะตুম อำเภอพรหมพิราม
จังหวัดพิษณุโลก 65150

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลกได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียน

รับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก และ
ได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก และ
ได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่

เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

ที่ รง 0420/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก
99 หมู่ 6 ตำบลมะตูม อำเภอพรหมพิราม
จังหวัดพิษณุโลก 65150

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลกที่ รง 0420/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ