



คู่มือในการจัดการ ข้อร้องเรียน

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ



ระบบการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลำดับ	ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง
๑	ผู้บริหารกรม	อธิบดี รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม
๒	หัวหน้าหน่วยงาน	ผอ.สพร./ผอ.สนพ.
๓	โทรศัพท์สายตรง ๐ ๒๒๔๕ ๓๕๗๙	กองบริหารทรัพยากรบุคคล
๔	เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน http://dsd.go.th E-mail : dsd_clean2552@hotmail.com Facebook กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : http://www.facebook.com/dsd.ethic/	กองบริหารทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนกระบวนการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

➡ ๑. กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑.๑ กรณีร้องผ่านหัวหน้าหน่วยงาน

ผู้ถูกร้อง	ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
เจ้าหน้าที่สังกัด หน่วยงาน	ผู้อำนวยการ สพร./สนพ.	๑. สพร./สนพ.แจ้งให้ผู้ร้อง ทราบผลการดำเนินการ เบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่า จะดำเนินการเรื่อง แล้วเสร็จ
		๓. รายงานผลการดำเนินการ ให้กรมทราบเมื่อสิ้นสุดการ ดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๒ กรณีที่ร้องผ่านช่องทางอื่น ๆ

ผู้ร้อง	ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
เจ้าหน้าที่สังกัด หน่วยงาน	กองบริหารทรัพยากรบุคคล/ผู้บริการกรม/ E-mail : dsd_clean2552@hotmail.com/ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๕ ๓๕๗๙/ เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน : http://www.dsd.go.th/ Facebook กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : http://www.facebook.com/dsd.ethic/	๑. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. แจ้งสพร./สนพ. พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่าจะดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ
		๓. รายงานผลการดำเนินการให้กรมทราบเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

 ๒. กรณีร้องเรียนหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน


ผู้ถูกร้อง	ช่องทางการร้อง	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
ผู้อำนวยการ สพร./สนพ.	กองบริหารทรัพยากรบุคคล/ผู้บริการกรม/ E-mail : dsd_clean2552@hotmail.com/ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๕ ๓๕๗๙/ เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน : http://www.dsd.go.th/ Facebook กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : http://www.facebook.com/dsd.ethic/	๑. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. แจ้งผล สพร./ผอ.สนพ.ชี้แจงข้อเท็จจริง	ภายใน ๗ วันทำการ
		๓. กองบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการตรวจสอบ สอบสวนข้อเท็จจริง ตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้กรมทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่าจะดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ
		๔. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

➔ ๓. กรณีร้องทุกข์และเสนอแนะการให้บริการของกรม

ข้อเสนอแนะ	ช่องทางการร้อง	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะการให้บริการของกรม - ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการกักยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน - อื่น ๆ	กองบริหารทรัพยากรบุคคล/ผู้บริการกรม/ E-mail : dsd_clean2552@hotmail.com/ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๕ ๓๕๗๙/ เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน : http://www.dsd.go.th/ Facebook กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : http://www.facebook.com/dsd.ethic/	๑. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. กองบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการตรวจสอบ สอบสวนข้อเท็จจริง ตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้กรมทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่าจะดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ
		๓. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

 ๔. การรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ช่องทางการแจ้งข้อมูล	ระยะเวลาในการ ดำเนินการ
กองบริหาร ทรัพยากรบุคคล	แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	๑. ทางโทรศัพท์ หรือ ๒. ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ๓. ทางจดหมาย	ภายใน ๗ วันทำการ
กองบริหาร ทรัพยากรบุคคล	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	๑. ทางโทรศัพท์ หรือ ๒. ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ๓. ทางจดหมาย	ภายใน ๑๕ วันทำการ
กองบริหาร ทรัพยากรบุคคล	กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ จะดำเนินการรายงาน ความคืบหน้าให้ผู้ร้องได้รับทราบ	๑. ทางโทรศัพท์ หรือ ๒. ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ๓. ทางจดหมาย	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่า จะดำเนินการเรื่อง แล้วเสร็จ

-  **หมายเหตุ :**
๑. กรณีการร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้องเรียน แต่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่ต้องตรวจสอบ เช่น มีหลักฐานแนบมาพร้อมหนังสือร้องเรียน นั้น ให้ยกเว้นขั้นตอนการแจ้งผลให้ผู้ร้องได้รับทราบ
 ๒. กรณีหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้รายงานผลการดำเนินการเสนอต่ออธิบดีเพื่อทราบและสั่งการต่อไป
 ๓. กองบริหารทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทุก ๖ เดือน ในปีงบประมาณ เสนอต่ออธิบดีเพื่อทราบและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



ประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ หรือกรณีพบการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยตรง หรือจะไต่ถามเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้มีการส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนซึ่งมิใช่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรง หรือจะไต่ถามเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้มีการส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานราชการในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และให้ความหมายรวมถึงลูกจ้างกองทุนพัฒนาพัฒนาฝีมือแรงงานด้วย

ข้อ ๒ กำหนดช่องทางและวิธีการร้องเรียนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	วิธีการร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ที่ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ชั้น ๔ อาคารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ ในวันและเวลาราชการ
๒	ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน” ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">➢ เปิดหน้าเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน http://www.dsd.go.th➢ เลือกแถบหัวข้อ “ร้องเรียน”➢ เลือกหัวข้อย่อย “การให้บริการ”
๓	ทางเฟสบุ๊คกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “กล่องข้อความ” ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">➢ เปิดหน้าเฟสบุ๊คกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน http://www.facebook.com/dsdgothai➢ เลือกกล่องข้อความ
๔	ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ไปยังกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	วิธีการร้องเรียน
๕	ทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนไปที่ dsd.de65@gmail.com
๖	ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	สามารถร้องเรียนได้ที่ ➢ หมายเลข ๐ ๒๒๔๕ ๑๗๐๗ ➢ สายด่วน ๑๕๐๖ กด ๔ ในวันและเวลาราชการ

ข้อ ๓ การร้องเรียนทั่วไป ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อใช้ในการร้องเรียน อย่างน้อยได้แก่ชื่อ - สกุลของผู้ร้อง ที่อยู่/ที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ และเหตุการณ์ ซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

ข้อ ๔ ในกรณีการร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน ตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้ หรือไม่มีข้อมูลสำหรับติดต่อผู้ร้องเรียน จะยุติเรื่อง แต่หากพิจารณาแล้วเห็นว่ามีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อทางราชการจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อ ๕ กำหนดขั้นตอนการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและพิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด <u>๑.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป</u> ให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป <u>๑.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u> ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกองบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอความเห็นเพื่อให้ อธิบดีพิจารณาสั่งการต่อไป	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑ วันทำการ
๒	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	๑ วันทำการ
๓	ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ติดตามหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และแนวทางการแก้ไขปัญหา จากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	๗ วันทำการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	<p>ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แจ้งผลการดำเนินการ แบ่งเป็น ๒ กรณี</p> <p>๔.๑ กรณีผู้ร้องเรียนพึงพอใจวิธีการแก้ไขปัญหา (ให้ยุติเรื่อง)</p> <p>๔.๒ กรณีผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอีกครั้ง และติดตามหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน</p>	<p>กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์</p> <p>กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน</p>	๗ วันทำการ
๕	ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จัดทำสถิติและการจัดการเรื่องร้องเรียนรายงานผลให้อธิบดีทราบ	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	ทุก ๖ เดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายเดชา พฤกษ์พัฒนรักษ์)
รองปลัดกระทรวงแรงงาน รักษาราชการแทน
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน