



คำสั่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน  
ที่ ๑๖๓ / ๒๕๖๒  
เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

ตามที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีคำสั่งที่ ๙๑/๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อพิจารณารับเรื่องร้องเรียนของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ นั้น

เพื่อให้การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สอดคล้องกับสถานการณ์ และมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๕ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกคำสั่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่ ๙๑/๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ข้อ ๒ ให้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ ณ กองการเจ้าหน้าที่ ชั้น ๑๒ อาคารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยให้มีผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ เพื่อบริการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- |  |              |
|--|--------------|
| (๑) ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่                             | หัวหน้าศูนย์ |
| (๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ                | เจ้าหน้าที่  |
| (๓) นางสาวจรงค์ เกื้อก่อบุญ      นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ    | เจ้าหน้าที่  |
| (๔) นายประสิทธิ์ แก้วเทวา      นิติกรชำนาญการ                | เจ้าหน้าที่  |
| (๕) นางสาวศิริสรินญ์ ทองสกุล      นิติกรชำนาญการ             | เจ้าหน้าที่  |
| (๖) นางสาวรัฐติยาภรณ์ ขุนศรี      นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ | เจ้าหน้าที่  |
| (๗) นายธวัชชัย เพชรวิเชียร      นักวิชาการแรงงาน             | เจ้าหน้าที่  |

ข้อ ๓ ให้ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน มีอำนาจหน้าที่และดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ที่มาติดต่อราชการกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัดกรมฯ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) รับเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมฯ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ กระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเว้น หรือละเลยต่อหน้าที่ โดยให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็วภายในวันที่ได้รับเรื่องเพื่อส่งให้กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่ รับเรื่องดำเนินการและรายงานผลความคืบหน้าให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

(๓) รับเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมฯ กระทำผิดวินัย โดยให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็วเพื่อส่งให้กลุ่มงานวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่ รับเรื่องดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่อไป

(๔) กรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องให้ถ้อยคำหรือข้อมูล พร้อมทั้งส่งมอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประกอบในการพิจารณาหรือดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และเพื่อประโยชน์อื่น ๆ สำหรับการนั้นด้วย

(๖) กรณีมีการขอลอนเรื่องร้องเรียน ให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณา โดยดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

(๗) กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๘) กรณีเรื่องร้องเรียนที่อาจมีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะส่วนที่ราชการสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อได้ โดยไม่ต้องส่งต้นฉบับ หรือให้ปกปิดชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียนเป็นกรณีพิเศษ

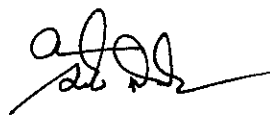
(๙) รายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๑๐) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

อนึ่ง แบบคำร้องเรียน แบบตอบสนองการร้องเรียน แบบแจ้งผลการร้องเรียน ขั้นตอน วิธีการ และช่องทางการร้องเรียน ให้เป็นไปตามรายละเอียดท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายวิวัฒน์ ตังหงส์)

อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
กองการเจ้าหน้าที่  
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน หัวหน้าศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....วันบัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เพื่อให้ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา  
ในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า  
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด  
๒).....จำนวน.....ชุด  
๓).....จำนวน.....ชุด  
๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
กองการเจ้าหน้าที่  
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน หัวหน้าศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันบัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

ในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ

(ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๑๐๙๑

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

เวลา.....

แบบตอบสนองการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ครุฑ

ที่ รง ๐๕๐๗/

กองการเจ้าหน้าที่

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กทม. ๑๐๔๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

กองการเจ้าหน้าที่ขอเรียนว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่ .....ลงวันที่.....และกองการเจ้าหน้าที่ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

- ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และได้มอบหมายให้ ..... เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ ผลเป็นประการใดจะได้แจ้งให้ทราบต่อไป
- ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และได้จัดส่งเรื่องให้ ..... ดำเนินการแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อหรือประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับ หน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ

(ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๑๐๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๔๖ ๓๕๔๑

แบบแจ้งผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ครูท

ที่ รง ๐๕๐๗/

กองการเจ้าหน้าที่

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กทม. ๑๐๔๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือกองการเจ้าหน้าที่ ที่ รง ๐๕๐๗/.....ลงวันที่ .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

ตามที่กองการเจ้าหน้าที่ (ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของท่านไว้ดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กองการเจ้าหน้าที่ขอเรียนว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการ  
แล้ว / ได้ดำเนินการแล้ว ปรากฏว่า.....

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ

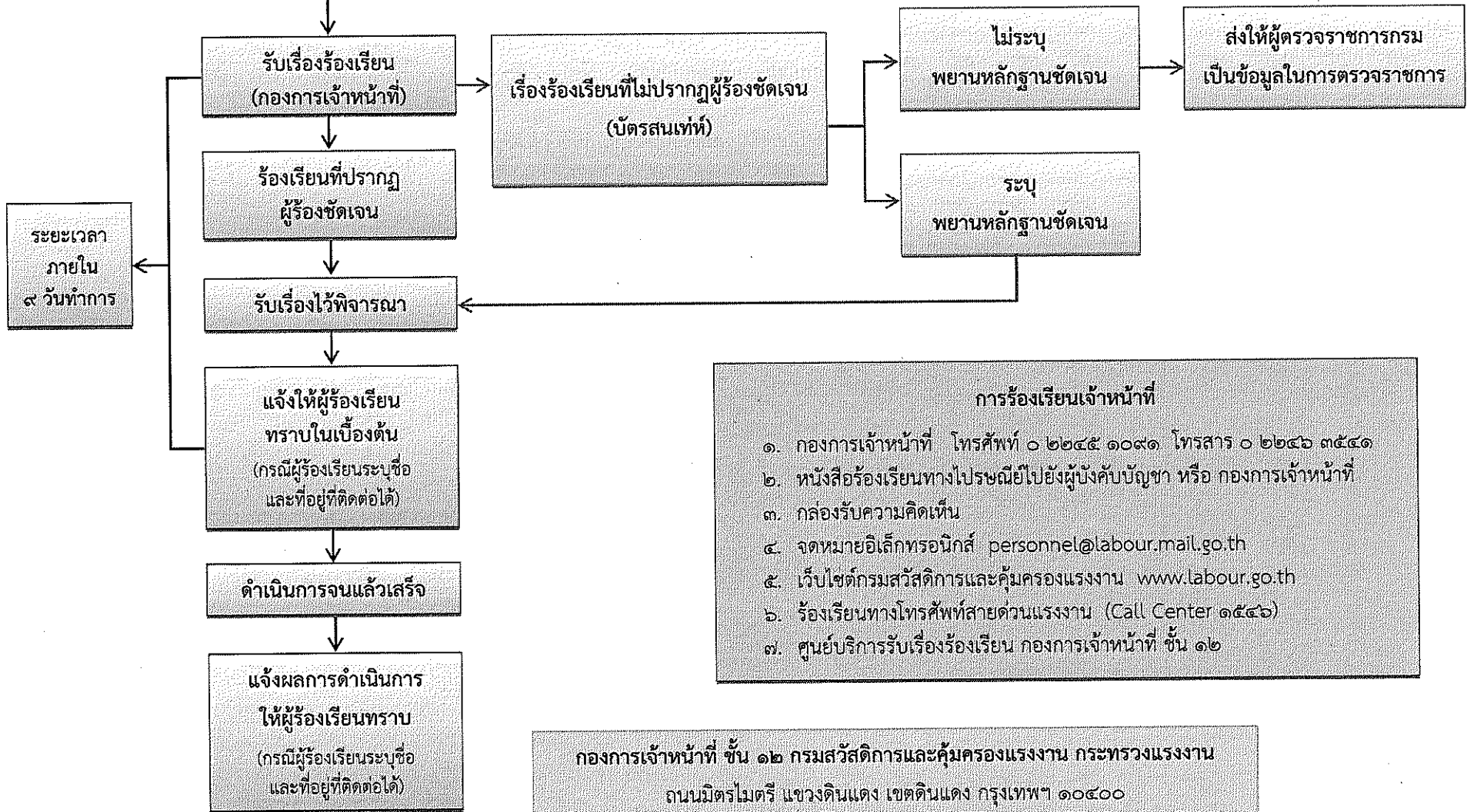
(ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๑๐๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๔๖ ๓๕๔๑

# การจัดการข้อร้องเรียน

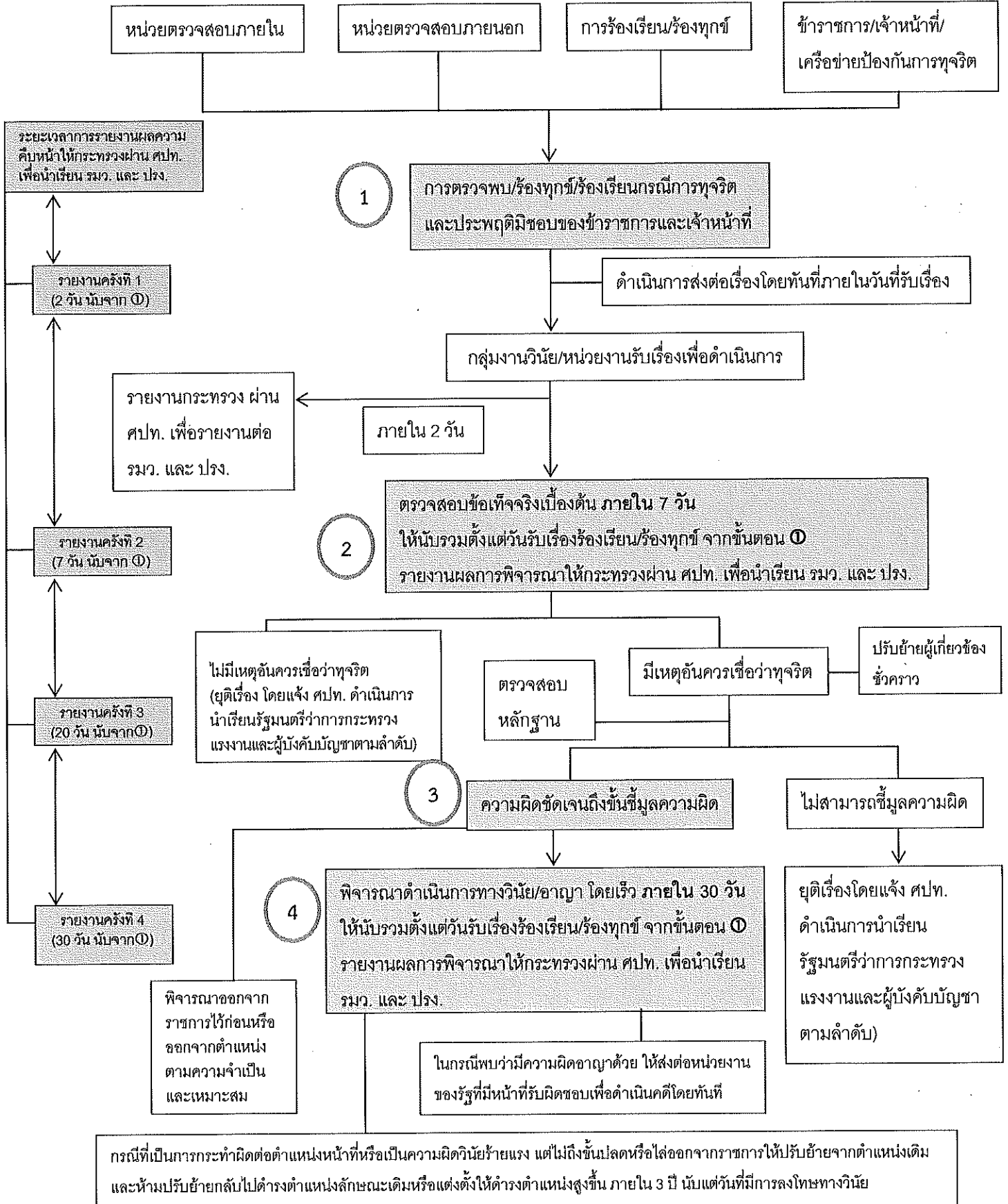
ระยะเวลาการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ



# มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ตามนโยบายคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีพบการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ





## ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น ๑๒ กองการเจ้าหน้าที่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๑๐๙๑ โทรสาร ๐ ๒๒๔๖ ๓๕๔๑
๒. โทรศัพท์สายด่วนเพื่อผู้ใช้แรงงาน Call center ๑๕๔๖
๓. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ถึงกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อาคารกระทรวงแรงงาน ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๔๐๐
๔. ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [personnel.labour.mail.go.th](mailto:personnel.labour.mail.go.th) หรือทางเว็บไซต์ <http://www.labour.go.th>
๕. ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ facebook ได้ที่ [www.labour.go.th](http://www.labour.go.th)

\*\*\*\*\*