



มาตรการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด



มาตรการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑.๓ เพื่อให้สามารถรวบรวมผลดำเนินการ จัดทำสถิติวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์จากข้อมูล การร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด เพื่อวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ของสำนักงานต่อไป

๒. สถานที่ตั้งหน่วยงาน

ศาลากลางจังหวัดตราด (หลังใหม่) ชั้น ๑ ถนนราษฎร์นิยม ตำบลบางพระ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐

๓. กระบวนการให้บริการ

- ๓.๑ การบริการจัดหางานในประเทศ
- ๓.๒ การแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- ๓.๓ การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ
- ๓.๔ การคุ้มครองคนหางาน
- ๓.๕ จัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว

๔. ระยะเวลาเปิดการให้บริการ

๔.๑ เปิดให้บริการในวันราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึงเวลา ๑๖.๓๐ น. โดยไม่พักเที่ยง

๔.๒ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔.๒.๑ ระบบขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน <https://unemploy.doe.go.th>

๔.๒.๒ ค้นหาตำแหน่งงาน สมัครงาน หลักสูตรอบรม แพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ.doe.go.th”

๔.๒.๓ ระบบส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ “คนทำงานอิสระ” khonthamngan.doe.go.th

๔.๒.๔ ระบบให้บริการส่งเสริมการมีงานทำ ทดสอบความพร้อมทางอาชีพ

employmentguide.doe.go.th

๔.๒.๕ ระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ toea.doe.go.th

๔.๒.๖ ระบบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวอิเล็กทรอนิกส์ <https://eworkpermit.doe.go.th/>

๔.๒.๗ ระบบการให้สิทธิและการขอรับสิทธิตามมาตรา 35 <https://section35.doe.go.th>

๔.๒.๘ ระบบบริการออกใบอนุญาตจัดหางานอิเล็กทรอนิกส์ <https://e-license.doe.go.th>

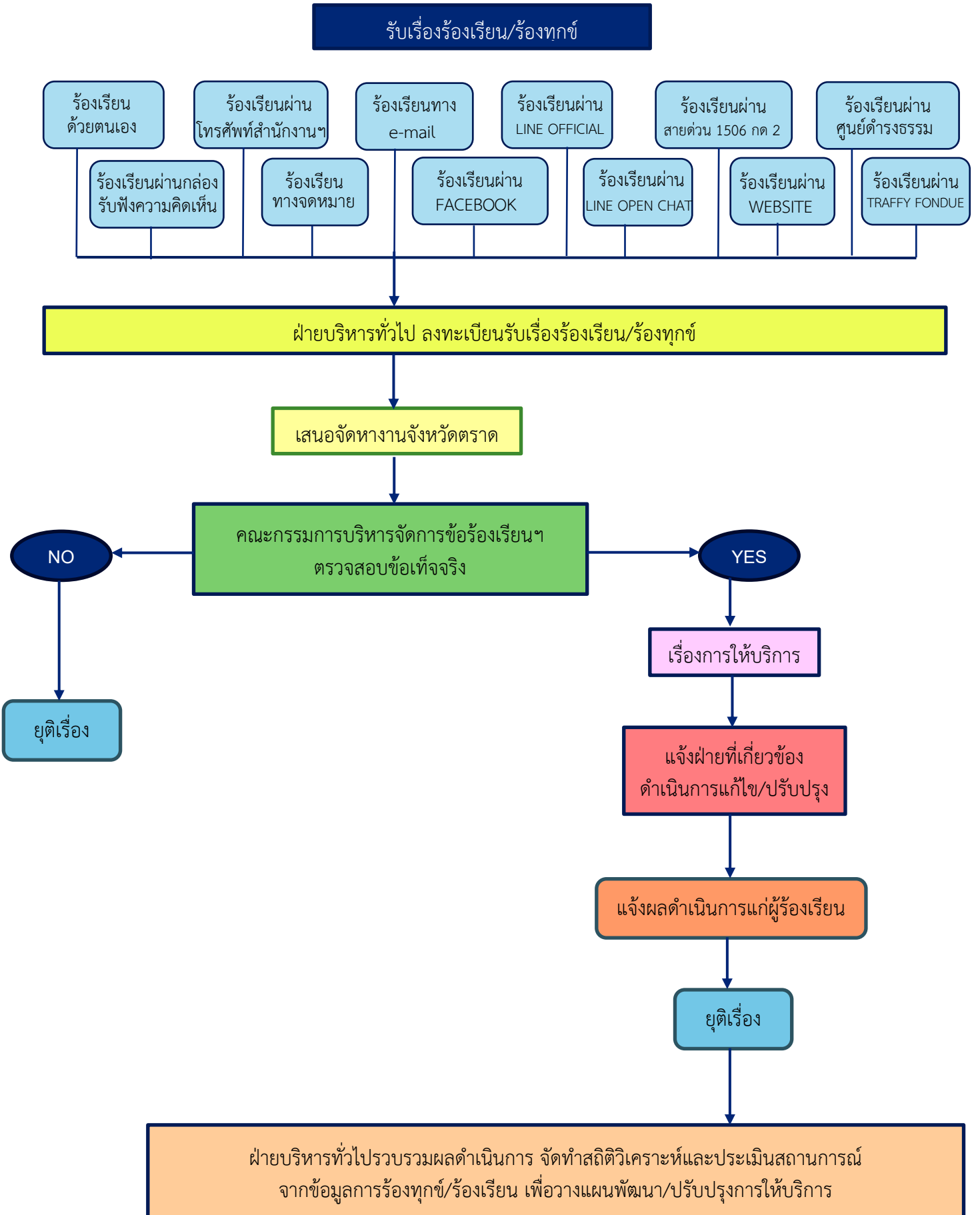
- ๔.๒.๙ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน/แจ้งตำแหน่งงานว่าง/สอบถามข้อมูลบริการ
- ผ่านเว็บไซต์ <https://www.doe.go.th/prd/trat>
 - ผ่านช่องทาง FACEBOOK “สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด V.2”
 - ผ่านช่องทาง LINE OFFICIAL “สำนักงานจัดหางานตราด”
 - ผ่าน LINE OPEN CHAT “ตราดบริการจัดหางาน”
 - ผ่าน LINE OPEN CHAT “นายจ้างต่างด้าว”

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดตราด
ถนนราษฎร์นิยม ตำบลบางพระ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
- ๕.๒ ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน บริเวณด้านหน้าสำนักงานฯ
- ๕.๓ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์สำนักงานฯ
- ๕.๓.๑ ฝ่ายบริหารทั่วไป ๐ ๓๙๕๑ ๐๕๘๖
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๘ ๘๙๒๘ ๒๒๑๐
- ๕.๓.๒ ฝ่ายจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวและคุ้มครองคนหางาน ๐ ๓๙๕๒ ๐๒๑๘
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๘ ๘๙๒๘ ๒๒๗๐
- ๕.๓.๓ ฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำ ๐ ๓๙๕๑ ๐๓๒๖
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๖ ๓๒๖๗ ๒๙๘๗
- ๕.๔ ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ถึง สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ศาลากลางจังหวัดตราด
(หลังใหม่) ชั้น ๑ ถนนราษฎร์นิยม ตำบลบางพระ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐
- ๕.๕ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ trt@doe.go.th
- ๕.๖ ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก “สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด V.2”
- ๕.๗ ร้องเรียนผ่าน LINE OFFICIAL “สำนักงานจัดหางานตราด”
- ๕.๘ ร้องเรียนผ่าน LINE OPEN CHAT “นายจ้างต่างด้าว” และ “ตราดบริการจัดหางาน”
- ๕.๙ ร้องเรียนผ่านสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๒
- ๕.๑๐ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด
- ๕.๑๑ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.doe.go.th/prd/trat>
- ๕.๑๒ ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue

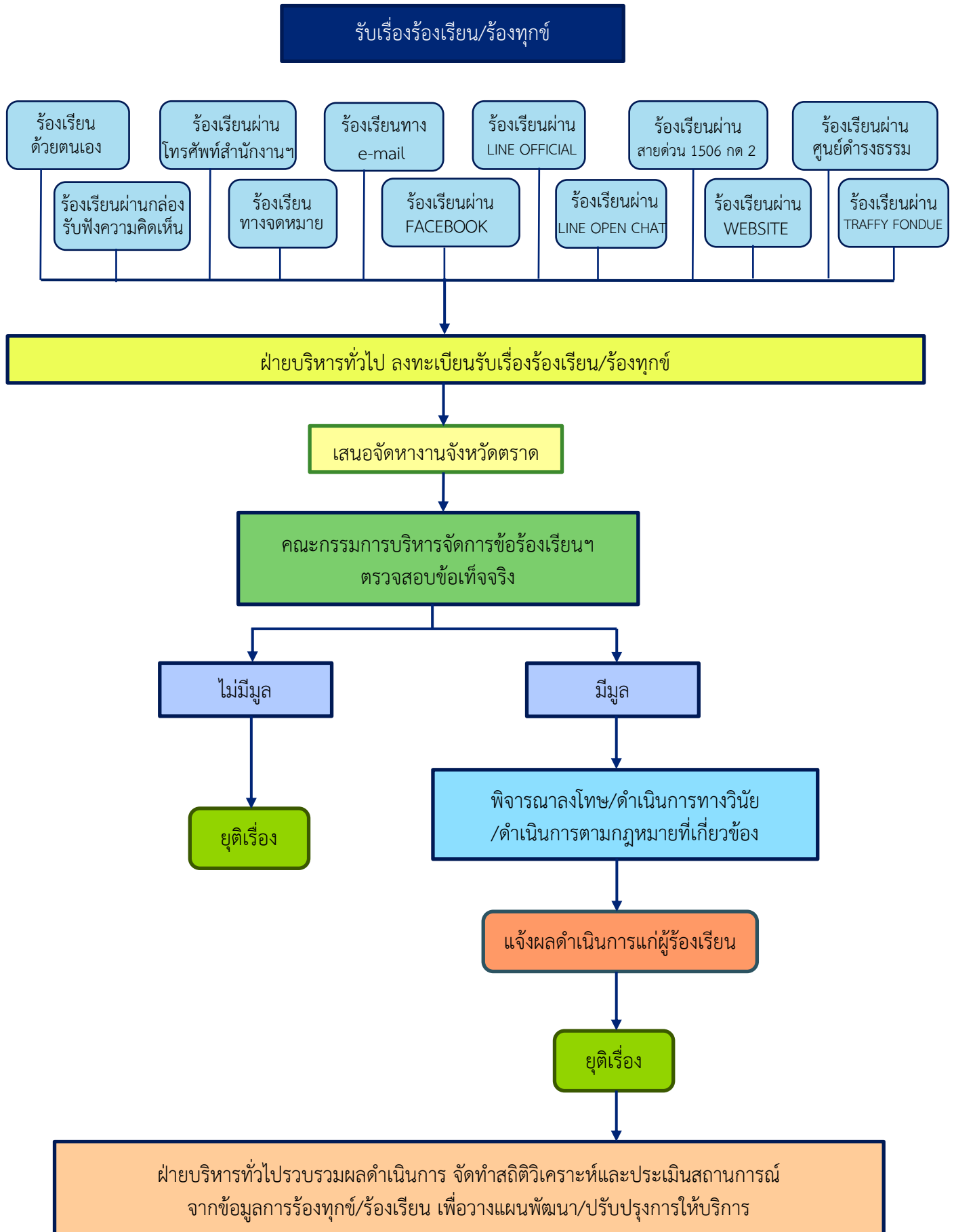
๖. แผนผังกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน



๖. แผนผังกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๒ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ	ระยะเวลา ดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุง
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวณัฏฐนิชา สว่างวงศ์)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น	เวลา ๐๙.๐๐ น. และ ๑๕.๓๐ น. ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวณัฏฐนิชา สว่างวงศ์)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวธารนรินทร์ ดวงนภา)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวปิยวรรณ อุตทา)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนทาง e-mail	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวเพ็ญภา สิกบุตร)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนผ่าน FACEBOOK	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวกาญจนา วงศ์ยะมาตย์)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนผ่าน LINE OFFICIAL	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวปิยวรรณ อุตทา)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนผ่าน LINE OPEN CHAT			
๑) “นายจ้างต่างด้าว”	ทุกวัน	ฝ่ายต่างด้าว (นายเกียรติ กลมกล่อม)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
๒) “ตราดบริการจัดหางาน”	ทุกวัน	ฝ่ายส่งเสริม (นางสาวสุรัตน์ ไพศาล)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๐๖ กด ๒	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวธารนรินทร์ ดวงนภา)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวปิยวรรณ อุตทา)	ภายในระยะเวลา ที่กำหนด
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ฝ่ายส่งเสริม (นายชินนทร์ ลาภดล)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ
ร้องเรียนผ่าน Traffy Fondue	ทุกวันทำการ	ฝ่ายบริหารทั่วไป (นางสาวธารนรินทร์ ดวงนภา)	ภายในระยะเวลา ที่กำหนด

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๗.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๗.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่สะดวก/ความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด
- ๗.๔ การรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง ให้สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนให้ครบถ้วน และให้ระบุช่องทางการตอบกลับแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งทราบด้วย

๘. การประสานฝ่ายที่รับผิดชอบเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๘.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เสนอต่อหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และเสนอต่อจัดหางานจังหวัดตราด เพื่อพิจารณานำเรื่องร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ และยุติเรื่อง
- ๘.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ให้รายงานผลการดำเนินการต่อศูนย์ดำรงธรรม ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๙.๑ ฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น เมื่อได้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการให้จัดหางานจังหวัดตราด ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทราบ
- ๙.๒ จัดหางานจังหวัดตราดมอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไป รวบรวม รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้จัดหางานจังหวัดตราดทุกเดือน

๑๐. มาตรฐานงาน

- ๑๐.๑ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๑๐.๒ ให้มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- ๑๐.๓ มีการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- ๑๐.๔ รวบรวมผลดำเนินการ จัดทำสถิติวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์จากข้อมูลการร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อวางแผนพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน
- ๑๐.๕ ให้พิจารณาหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในส่วนที่คาดว่าจะเกิดข้อร้องเรียนเกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางป้องกันอย่างต่อเนื่อง