

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1 หลักการและเหตุผล	1
ความเป็นมา	2
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการศึกษา	3
วิธีการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	
แนวคิดการประสานงาน	4
หลักมนุษยสัมพันธ์	5
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ	6
เทคโนโลยีสารสนเทศกับเรื่องราวร้องทุกข์	9
การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	10
บทที่ 3	
ความหมายการร้องทุกข์	12
ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์	12
ลักษณะของการร้องทุกข์	13
วิธีการร้องทุกข์	14
การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์	14
ขั้นตอนการดำเนินการร้องทุกข์	16
แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน	18
แบบบันทึกการให้คำแนะนำเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์	19
แผนภูมิขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	20
แผนภูมิขั้นตอนในการลดรอบระยะเวลาในการดำเนินการงาน	
เรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน	22
แผนภูมิขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวง	24
สถิติเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
รายงานผลการปฏิบัติงานข้อร้องเรียนตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงานที่ 10	28
บทที่ 4	
หน่วยงานให้บริการของกระทรวงแรงงาน	33
เรื่องร้องทุกข์ที่น่าสนใจ	40
อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ	45
บทที่ 5	
การดำเนินคดีในศาลแรงงาน	48
บทสรุป	51
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	55
หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0207 / ๖7 ลว. 8 ม.ค. 41	56
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540)	60
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546	65
คำสั่งกระทรวงแรงงานที่ 70 / 2546 , 71 / 2546 , 72 / 2546 ลว. 20 เม.ย. 47	69