



เรื่อง การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักปลัดกระทรวงแรงงาน

โดย

นายสมพงษ์ อนุตริยะ  
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 6 ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 7ว  
กลุ่มงานตรวจราชการ สำนักตรวจและประเมินผล  
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน



ว 12.05.6  
พ263ก  
2547  
จ.2

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



08995

เอกสารผลงาน เรื่องการให้

## 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 สถิติเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	24
	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
รายงานผลการปฏิบัติงานข้อร้องเรียนตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงานที่ 10	28
บทที่ 4	
หน่วยงานให้บริการของกระทรวงแรงงาน	33
เรื่องร้องทุกข์ที่นำเสนอใจ	40
อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ	45
บทที่ 5	
การดำเนินคดีในศาลแรงงาน	48
บทสรุป	51
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	55
หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0207 / ว7 ถว. 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 ถว. 20 เม.ย. 47	69