



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
เจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล

ศาลากลางจังหวัดสตูล ชั้น ๒ (หลังใหม่) ตำบลพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

## คำนำ

สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูลมีบทบาทหน้าที่หลักในการศึกษา วิเคราะห์ จัดทำ และปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงาน รวมทั้งกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ดำเนินการเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานด้านแรงงานในพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ได้ทบทวนแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูลมีบทบาทหน้าที่หลักในการศึกษา วิเคราะห์ จัดทำ และปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงาน รวมทั้งกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด ดำเนินการเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานและประชาสัมพันธ์เผยแพร่งานด้านแรงงานในพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ประกอบด้วย

๑) ทางไปรษณีย์ สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ศาลากลางจังหวัดสตูล ชั้น ๒ (หลังใหม่)  
ตำบลพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ๙๑๐๐๐

๒) เว็บไซต์สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล [www.satun.mol.go.th](http://www.satun.mol.go.th)

๓) เพจสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ที่ สนง.แรงงานจังหวัด สตูล  
<https://www.facebook.com/satunmol/>

๔) เฟสบุ๊กสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ที่ สนง.แรงงานจังหวัด สตูล  
<https://www.facebook.com/satunmol.admin>

๕) มาด้วยตนเอง

๖) ทางโทรศัพท์ ๐-๗๔๗๑๑-๑๕๐ โทรสาร ๐-๗๔๗๑๑-๑๕๐

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูลจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่

๓.๕ ประสานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และการค้ຸมครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๔.๑ ทางไปรษณีย์ สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ศาลากลางจังหวัดสตูล ชั้น ๒ (หลังใหม่) ตำบลพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ๙๑๐๐๐

๔.๒ เว็บไซต์สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล [www.satun.mol.go.th](http://www.satun.mol.go.th)

๔.๓ เพจสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ที่ สนง.แรงงานจังหวัด สตูล

<https://www.facebook.com/satunmol/>

๔.๔ เฟสบุ๊คสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ที่ สนง.แรงงานจังหวัด สตูล  
<https://www.facebook.com/satunmol.admin>

๔.๕ มาด้วยตนเอง

๔.๖ ทางโทรศัพท์ ๐-๗๔๗๑๑-๑๙๐ โทรสาร ๐-๗๔๗๑๑-๑๙๐

**๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

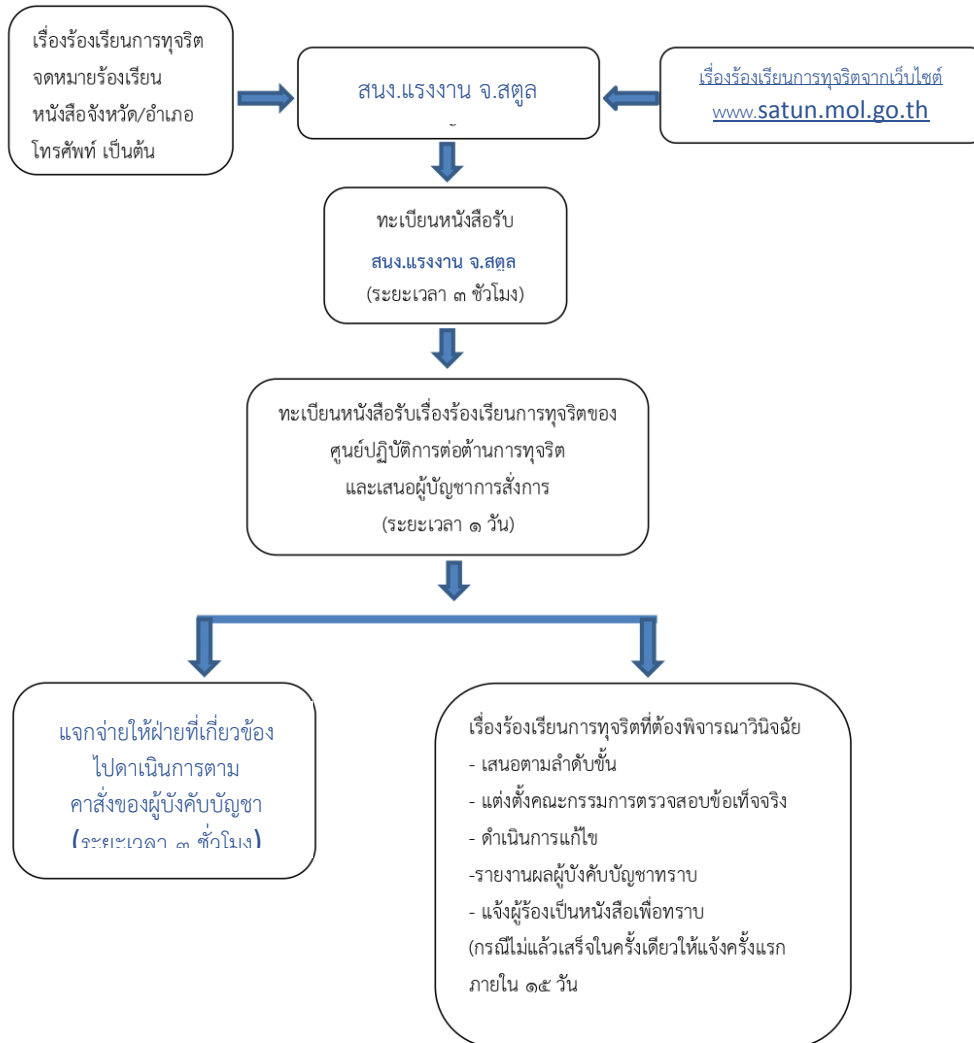
๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ทางไปรษณีย์ สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ศาลากลางจังหวัดสตูล ชั้น ๒ (หลังใหม่) ตำบลพิมาน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ๙๑๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล <a href="http://www.satun.mol.go.th">www.satun.mol.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เพจสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ที่ สนง.แรงงานจังหวัด สตูล <a href="https://www.facebook.com/satunmol/">https://www.facebook.com/satunmol/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เฟสบุ๊กสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ที่ สนง.แรงงานจังหวัด สตูล <a href="https://www.facebook.com/satunmol.admin">https://www.facebook.com/satunmol.admin</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
มาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์ ๐-๗๔๗๑๑-๑๕๐ โทรสาร ๐-๗๔๗๑๑-๑๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่แรงงานจังหวัดสตูลเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้



๙.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- ๑) มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจมาด้วย

๙.๓ เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนให้ลงทะเลเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันทีแล้ว เสนอเรื่องให้แรงงานจังหวัดสตูลพิจารณาสั่งการทันที

๙.๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ฯ แจ้งเรื่องรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวลงทะเลเบียนทางไปรษณีย์ทะเลเบียนตอบรับ

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังฝ่ายที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้แรงงานจังหวัดสตูลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายได้ศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูลให้แรงงานจังหวัดสตูลทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย/ โทรศัพท์ / Facebook / เว็บไซต์ ให้ศูนย์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล

เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๔๗๑-๑๑๘๘ เบอร์โทรสาร ๐-๗๔๗๑-๑๑๘๘

เว็บไซต์สำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล [www.satun.mol.go.th](http://www.satun.mol.go.th)

เพจสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล <https://www.facebook.com/satunmol/>

เฟสบุ๊คสำนักงานแรงงานจังหวัดสตูล <https://www.facebook.com/satunmol.admin>