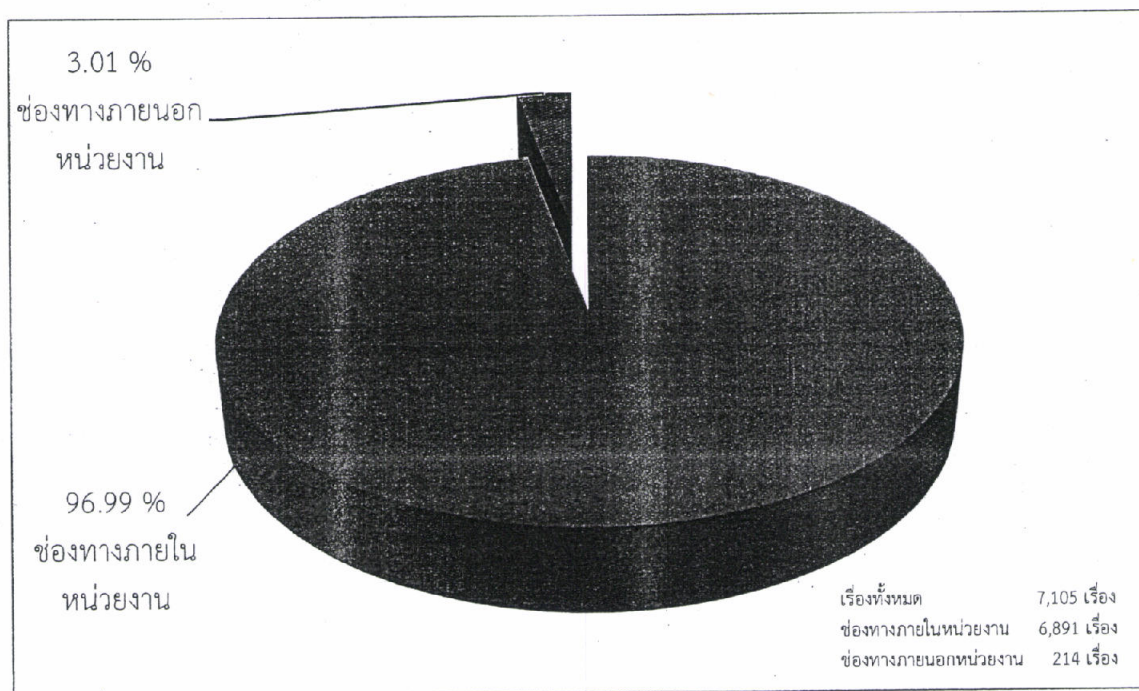




สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ประจำเดือนพฤษภาคม 2559 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ประจำเดือนพฤษภาคม 2559 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

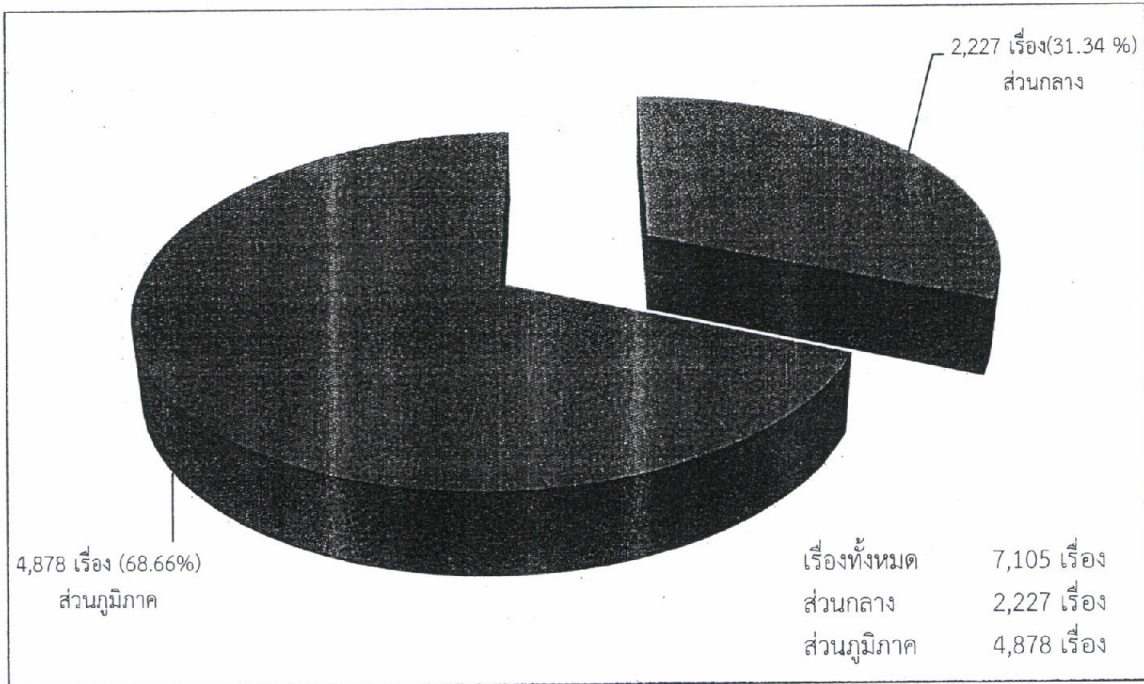
1. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ช่องทางภายในหน่วยงาน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ช่องทางภายนอกหน่วยงาน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน (www.mol.go.th)	796	11.20	เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.opm1111.go.th)	22	0.31
เว็บไซต์รัฐมนตรีว่าการกระทรวง แรงงาน (http://minister.mol.go.th)	2	0.03	หนังสือ จดหมายจากสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี	127	1.79
เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัดกระทรวง แรงงาน (กรม/สำนักงานประกันสังคม)	121	1.70	หนังสือ จดหมายจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	1	0.01
ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเอง	3,892	54.78	หนังสือ จดหมายจากหน่วยงานอื่น ๆ (สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ช. กระทรวงยุติธรรม กกก.สิทธิมนุษยชน เป็นต้น)	64	0.90
หนังสือ จดหมายถึงหน่วยงานสังกัด กระทรวงแรงงาน/ ตู้ ปณ. 1 ปณ.ดิน แดง	939	13.22			
ทางโทรศัพท์หน่วยงานสังกัดกระทรวง แรงงาน	1,110	15.62			
อื่น ๆ (e - mail)	31	0.44			
รวม	6,891	96.99		214	3.01

รวมทั้งสิ้น 7,105 เรื่อง (ร้อยละ 100)

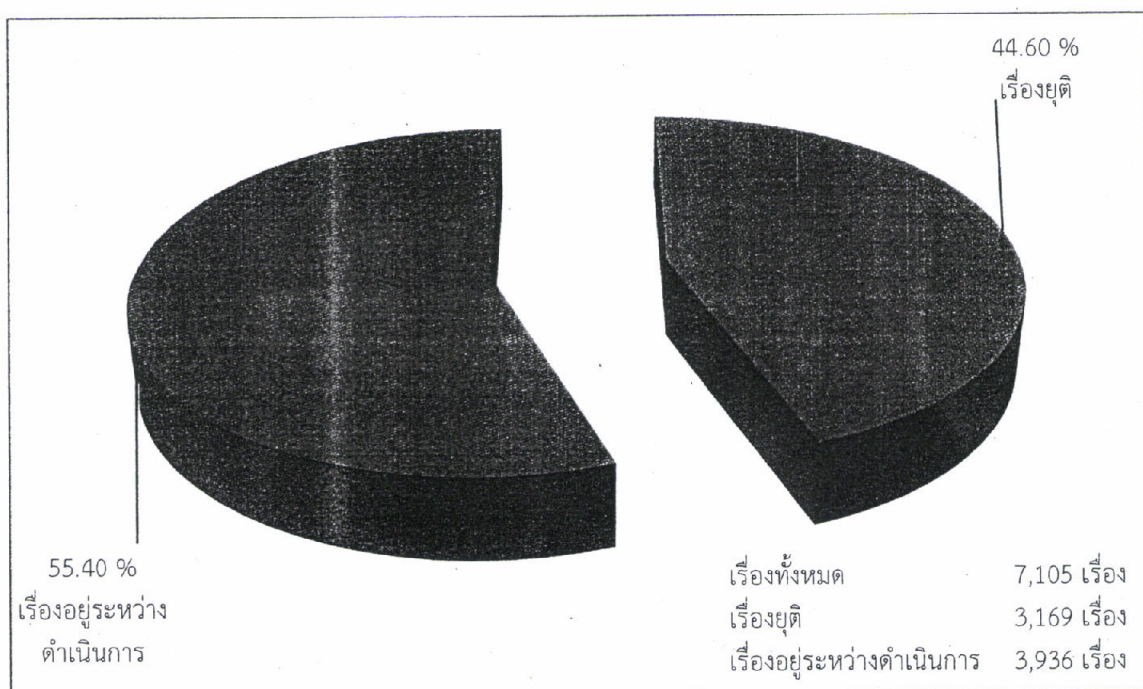
2. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำแนกส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค



3. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำแนกรายกรม

ส่วนราชการ	จำนวนเรื่องที่ยังไม่ยุติ ยกมาจากรอบที่แล้ว (ปีงบประมาณ 2558 เดือน ต.ค. - ธ.ค. 58 และเดือน ม.ค. - เม.ย.59)	จำนวน เรื่องที่ ได้รับเดือน พฤษภาคม 2559	รวม ทั้งสิ้น (เรื่อง)
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	774	1,795	2,569
กรมการจัดหางาน	22	36	58
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	1	0	1
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3,432	645	4,077
สำนักงานประกันสังคม	111	289	400
รวม	4,340	2,765	7,105

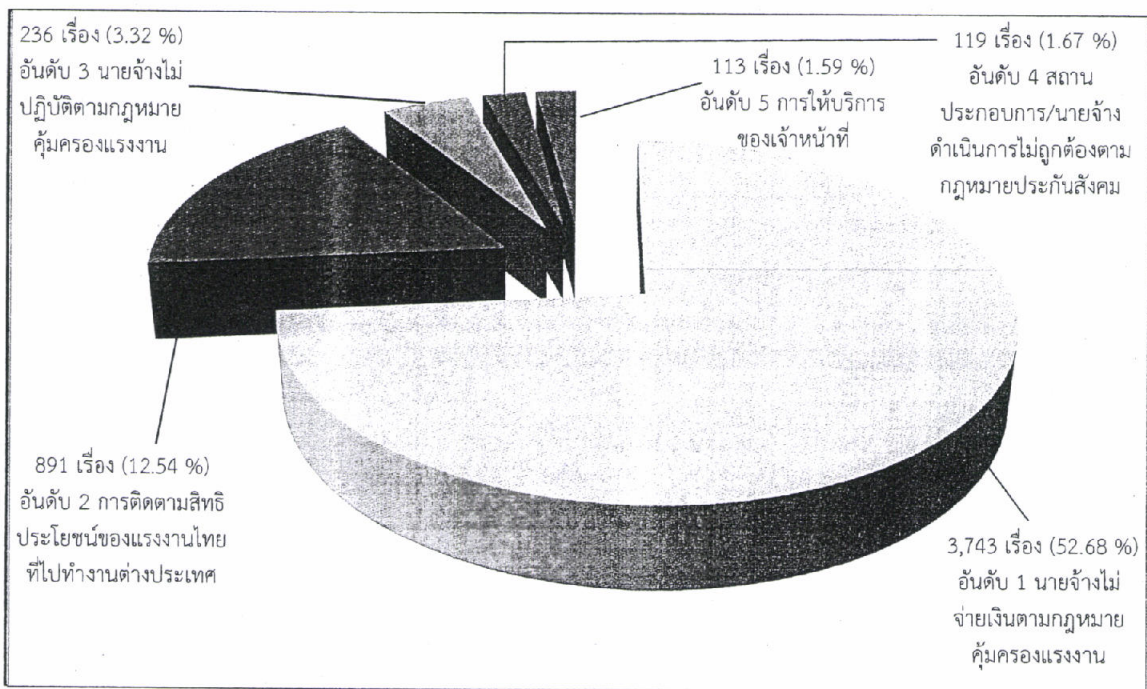
4. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของกระทรวงแรงงาน



5. ผลการดำเนินงานจำแนกรายกรม

ส่วนราชการ	จำนวนเรื่องที่ยัง ไม่ยุติ ยกมาจาก รอบที่แล้ว (ปีงบประมาณ 2558 เดือน ต.ค. - ธ.ค. 58 และ เดือน ม.ค. - เม.ย. 59)	จำนวน เรื่องที่ ได้รับเดือน พฤษภาคม 2559	รวม ทั้งสิ้น	ผลการดำเนินการ			
				ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	774	1,795	2,569	1,833	25.80	736	10.36
กรมการจัดหางาน	22	36	58	40	0.56	18	0.25
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	1	0	1	0	0.00	1	0.01
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3,432	645	4,077	1,009	14.20	3,068	43.18
สำนักงานประกันสังคม	111	289	400	287	4.04	113	1.59
รวม	4,340	2,765	7,105	3,169	44.60	3,936	55.40

6. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก

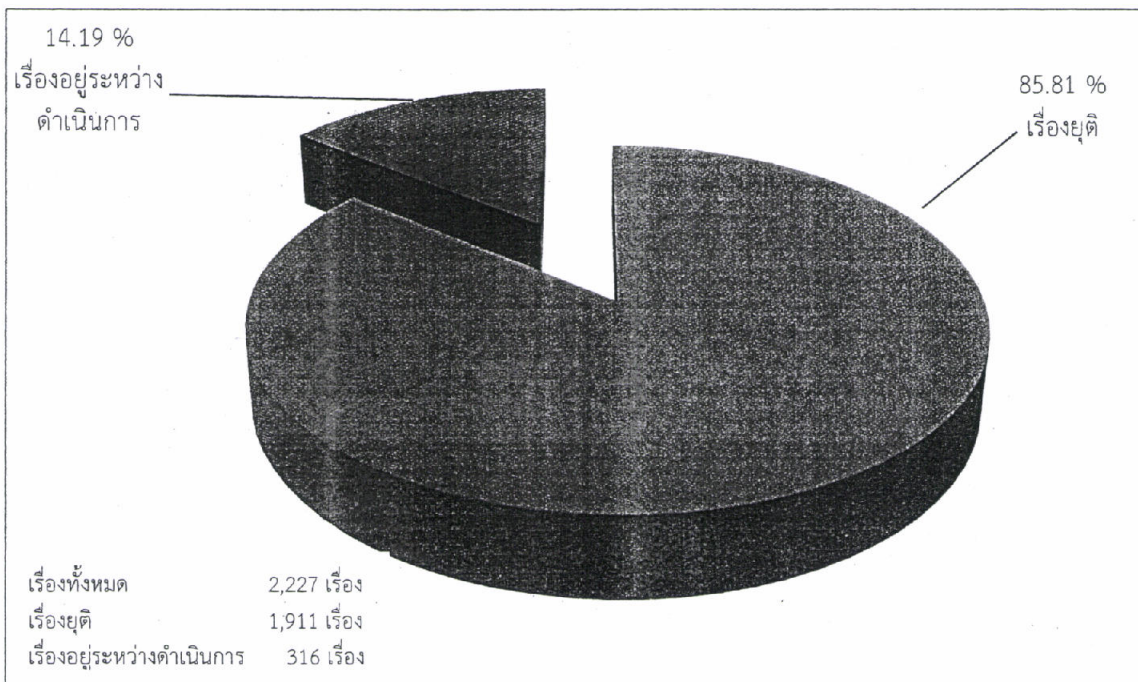


7. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องที่ยังไม่ยุติ ยกมาจากรอบที่แล้ว (ปีงบประมาณ 2558 เดือน ต.ค. - ธ.ค. 58 และเดือน ม.ค. - เม.ย. 59)	เรื่องที่ ได้รับ เดือน พฤษภาคม 2559	รวมทั้งสิ้น	ผลการดำเนินการ			
				ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
หมวดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน							
1 แรงงานต่างด้าว	17	5	22	15	0.21	7	0.10
2 จัดหางานในประเทศ	3	9	12	9	0.13	3	0.04
3 จัดหางานไปต่างประเทศ	1	7	8	7	0.10	1	0.01
4 การพัฒนาฝีมือแรงงาน	-	-	-	-	-	-	-
5 กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน	-	-	-	-	-	-	-
6 การใช้แรงงานบังคับ/การใช้แรงงานเด็ก/ การใช้แรงงานสตรี ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย/การกระทำความผิดเป็นธรรมชาติ	-	-	-	-	-	-	-
7 นายจ้างไม่จ่ายเงินตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	3,145	598	① 3,743	1,007	14.17	2,736	38.51

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องที่ยัง ไม่ยุติ ยกมาจาก รอบที่แล้ว (ปีงบประมาณ 2558 เดือน ต.ค. - ธ.ค. 58 และเดือน ม.ค. - เม.ย. 59)	เรื่องที่ ได้รับ เดือน พฤษภาคม 2559	รวม ทั้งสิ้น	ผลการดำเนินการ			
					ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
8	นายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย คุ้มครองแรงงาน	206	30	③ 236	-	-	236	3.32
9	แรงงานสัมพันธ์	81	17	98	2	0.03	96	1.35
10	ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	-
11	สถานประกอบการ/นายจ้าง ดำเนินการไม่ถูกต้องตาม กฎหมายประกันสังคม	55	64	④ 119	64	0.90	55	0.77
12	การให้บริการสถานพยาบาลใน ระบบประกันสังคม	33	79	112	74	1.04	38	0.53
13	การขอรับประโยชน์ทดแทนจาก กองทุนประกันสังคม	7	40	47	37	0.52	10	0.14
14	การขอรับประโยชน์ทดแทนจาก กองทุนเงินทดแทน	1	-	1	-	-	1	0.01
15	การติดตามสิทธิประโยชน์ของ แรงงานไทยที่ไปทำงาน ต่างประเทศ	774	117	② 891	155	2.18	736	10.36
	หมวดการให้บริการ ร้องเรียน ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่ การให้ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และเรื่อง อื่นๆ							
16	การให้บริการผ่านระบบ/ช่อง ทางการให้บริการ	1	13	14	12	20.69	2	0.03
17	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	13	100	⑤ 113	106	1.49	7	0.10
18	การร้องเรียนข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงแรงงาน	1	-	1	-	-	1	0.01
19	การให้ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น	-	8	8	3	0.04	5	0.07
20	เรื่องอื่นๆ เช่น การให้คำปรึกษา ด้านแรงงาน สถานที่จอดรถ มิจลาชีพแอบอ้าง โครงการ สวัสดิการผู้ประกันตน เป็นต้น	2	1,678	1,680	1,678	23.62	2	0.03
รวมทั้งสิ้น		4,340	2,765	7,105	3,169	44.60	3,936	55.40

8. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

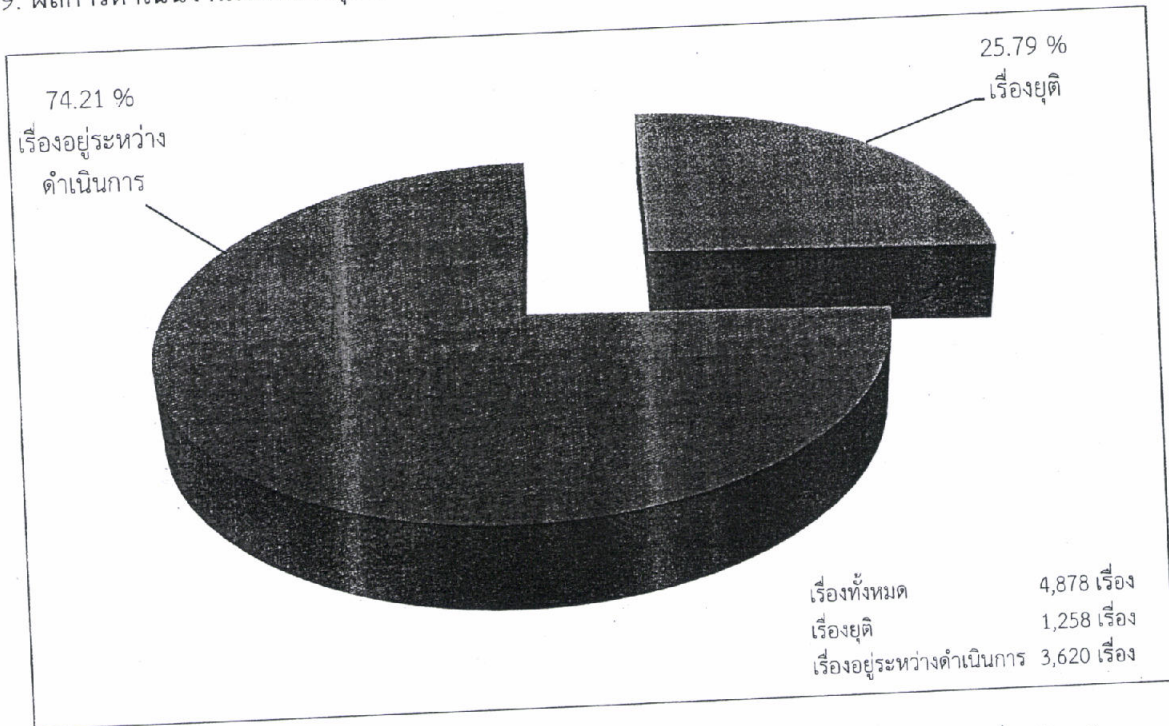


ผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ส่วนกลาง) จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องที่ยังไม่ยุติ ยกมาจากรอบที่แล้ว (ปีงบประมาณ 2558 เดือน ต.ค. - ธ.ค. 58 และเดือน ม.ค. - เม.ย. 59)	เรื่องที่ ได้รับ เดือน พฤษภาคม 2559	รวม ทั้งสิ้น (ส่วนกลาง)	ผลการดำเนินการ			
				ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
หมวดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน							
1 แรงงานต่างด้าว	16	2	18	12	0.54	6	0.27
2 จัดหางานในประเทศ	3	4	7	4	0.18	3	0.13
3 จัดหางานไปต่างประเทศ	-	5	5	5	0.22	-	-
4 การพัฒนาฝีมือแรงงาน	-	-	-	-	-	-	-
5 กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน	-	-	-	-	-	-	-
6 การใช้แรงงานบังคับ/การใช้แรงงานเด็ก/ การใช้แรงงานสตรี ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย/การกระทำอันไม่เป็นธรรม	-	-	-	-	-	-	-
7 นายจ้างไม่จ่ายเงินตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	-	-	-	-	-	-	-
8 นายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	69	16	85	-	-	85	3.82

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องที่ยังไม่ยุติ ยกมาจากรอบที่แล้ว (ปีงบประมาณ 2558 ต.ค. - ธ.ค. 58 และเดือน ม.ค. - เม.ย. 59)	เรื่องที่ได้รับ เดือน พฤษภาคม 2559	รวมทั้งสิ้น (ส่วนกลาง)	ผลการดำเนินการ			
				ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
9 แรงงานสัมพันธ์	2	5	7	-	-	7	0.31
0 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	-
1 สถานประกอบการ/นายจ้าง ดำเนินการไม่ถูกต้องตามกฎหมายประกันสังคม	41	39	80	33	1.48	47	2.11
2 การให้บริการสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม	32	59	91	56	2.51	35	1.57
3 การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	5	27	32	25	1.12	7	0.31
4 การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน	1	-	1	-	-	1	0.04
5 การติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ	96	31	127	17	0.76	110	4.94
หมวดการให้บริการ ร้องเรียน ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่ การให้เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และเรื่องอื่นๆ							
6 การให้บริการผ่านระบบ/ช่องทางการให้บริการ	1	9	10	9	0.40	1	0.04
7 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	6	69	75	69	3.10	6	0.27
8 การร้องเรียนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงแรงงาน	1	-	1	-	-	1	0.04
9 การให้ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น	-	8	8	3	0.13	5	0.22
0 เรื่องอื่นๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านแรงงาน สถานที่จอดรถ มิจฉาชีพแอบอ้าง โครงการสวัสดิการผู้ประกันตน เป็นต้น	2	1,678	1,680	1,678	75.35	2	0.09
รวมทั้งสิ้น	275	1,952	2,227	1,911	85.81	316	14.19

9. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของกระทรวงแรงงาน (ส่วนภูมิภาค)



ผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ส่วนภูมิภาค) จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องที่ยัง ไม่ยุติ ยกมาจากรอบที่แล้ว (ปีงบประมาณ 2558 เดือน ต.ค. - ธ.ค. 58 และเดือน ม.ค. - เม.ย. 59)	เรื่องที่ ได้รับ เดือน พฤษภาคม 2559	รวม ทั้งสิ้น (ภูมิภาค)	ผลการดำเนินการ			
					ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
	หมวดปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชน							
1	แรงงานต่างด้าว	1	3	4	3	0.06	1	0.02
2	จัดหางานในประเทศ	-	5	5	5	0.10	-	-
3	จัดหางานไปต่างประเทศ	1	2	3	2	0.04	1	0.02
4	การพัฒนาฝีมือแรงงาน	-	-	-	-	-	-	-
5	กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน	-	-	-	-	-	-	-
6	การใช้แรงงานบังคับ/การใช้ แรงงานเด็ก/ การใช้แรงงานสตรี ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย/การ กระทำความไม่เป็นธรรม	-	-	-	-	-	-	-
7	นายจ้างไม่จ่ายเงินตามกฎหมาย คุ้มครองแรงงาน	3,145	598	3,743	1,007	20.64	2,736	56.09

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องที่ยัง ไม่ยุติ ยกมาจาก รอบที่แล้ว (ปีงบประมาณ 2558 เดือน ต.ค. - ธ.ค. 58 และเดือน ม.ค. - เม.ย.59)	เรื่องที่ ได้รับ เดือน พฤษภาคม 2559	รวม ทั้งสิ้น (ภูมิภาค)	ผลการดำเนินการ			
				ยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
นายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย คุ้มครองแรงงาน	137	14	151	-	-	151	3.10
แรงงานสัมพันธ์	79	12	91	2	0.04	89	1.82
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	-
สถานประกอบการ/นายจ้าง ดำเนินการไม่ถูกต้องตาม กฎหมายประกันสังคม	14	25	39	31	0.64	8	0.16
การให้บริการสถานพยาบาลใน ระบบประกันสังคม	1	20	21	18	0.37	3	0.06
การขอรับประโยชน์ทดแทนจาก กองทุนประกันสังคม	2	13	15	12	0.25	3	0.06
การขอรับประโยชน์ทดแทนจาก กองทุนเงินทดแทน	-	-	-	-	-	-	-
การติดตามสิทธิประโยชน์ของ แรงงานไทยที่ไปทำงาน ต่างประเทศ	678	86	764	138	2.83	626	12.83
หมวดการให้บริการ ร้องเรียน ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่ การให้ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และเรื่อง อื่นๆ							
การให้บริการผ่านระบบ/ช่อง ทางการให้บริการ	-	4	4	3	0.06	1	0.02
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	7	31	38	37	0.76	1	0.02
การร้องเรียนข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงแรงงาน	-	-	-	-	-	-	-
การให้ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น	-	-	-	-	-	-	-
เรื่องอื่นๆ เช่น การให้คำปรึกษา ด้านแรงงาน สถานที่จอดรถ มิถุนาชีพแอบอ้าง โครงการ สวัสดิการผู้ประกันตน เป็นต้น	-	-	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	4,065	813	4,878	1,258	25.79	3,620	74.21