คู่มือ

การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา

การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

สำนักตรวจและประเมินผล

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

คำนำ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และกำหนดให้ทุกกระทรวง/กรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันกระทรวงแรงงานมีภารกิจหลักในการกำกับดูแลแรงงานในระบบ นอกระบบ แรงงานต่างด้าว และแรงงานไทยในต่างประเทศ ซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของลูกจ้างที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม และความปลอดภัยจากการทำงานตามกฎหมายที่กำหนด ซึ่งกระทรวงแรงงานจะต้องเข้าไปแก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือด้านแรงงานต่าง ๆ โดยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นขั้นตอนการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามการร้องทุกข์/ร้องเรียนด้านแรงงาน ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย/ระเบียบ/หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้ สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงได้จัดทำคู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และผู้สนใจต่อไป

สำนักตรวจและประเมินผล
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมา ๓

๒. วัตถุประสงค์ ๔

๓. ระเบียบเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๔

๔. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ๘

ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รูปแบบต่างๆ

๑. ความร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาเป็นหนังสือ ๑๑

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ๑๑

๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน ๑๑

ส่วนที่ ๓ การดำเนินการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

๑. การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ในระบบ ๑๒

๒. การดำเนินการตอบข้อซักถาม ๑๔

ส่วนที่ ๔ การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๐๖

๑. โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงานแยกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ๑๖

๒. การโอนสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ๑๖

๓. คำถาม – คำตอบ ที่ประชาชนโทรสอบถามบ่อยครั้ง ๑๖

ภาคผนวก

ส่วนที่ ๑
บทนำ

๑. ความเป็นมา

รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานที่ต้องดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใช้แรงงาน ทั้งในและนอกระบบให้มีงานทำ มีความรู้ ความสามารถ มีโอกาสได้ทำงาน มีรายได้ในการประกอบอาชีพ โดยการฝึกอาชีพ การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การจัดหางาน พร้อมทั้งการคุ้มครองดูแลผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง สถานประกอบการให้ได้รับความเป็นธรรม และการประกันสังคม ประกอบกับกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้กำหนดให้สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน และดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือให้การช่วยเหลือติดตามข้อร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานเป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน ณ อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น ๑ เพื่อให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ร้องทุกข์/ร้องเรียนแก่ประชาชนที่มาติดต่อข้อรับบริการ โดยสามารถติดต่อ/ยื่นเรื่องด้วยตนเอง ผ่านช่องทางจดหมาย ช่องทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน เว็บไซต์ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และยื่นเรื่องผ่านหน่วยงานอื่น ๆ (เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ กระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น)

อย่างไรก็ตาม ในสภาวการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (Covid-19) ทำให้สถานประกอบการทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็กต้องปิดกิจการ ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ถูกเลิกจ้าง ตกงาน ส่งผลกระทบต่อครอบครัว ไม่มีรายได้มาจุนเจือครอบครัว ในขณะเดียวกันแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศกลับมาไม่มีงานทำรองรับเป็นผู้ว่างงาน ซึ่งจากสภาพปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบทำให้ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดให้การปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ดำเนินงานศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานสามารถอำนวยความยุติธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

๒.๓ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. ระเบียบเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖:๙๒๘) ให้ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ดังนี้

- การร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- การร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

๓.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถ ยุติเรื่องได้ทันที

๓.๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป จะดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้น ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็ว ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จะมีหนังสือแจ้งเตือนขอทราบผลการดำเนินงานไปอีกครั้งหนึ่ง

๓.๒.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดแจ้งหรือไม่แน่นอน ศูนย์บริการประชาชนฯ อาจต้องเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมหารือ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้น เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์บริการประชาชนฯ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด

๓.๓ พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

(๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๓.๔ วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้เหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยการเขียนหนังสือ/พิมพ์ เล่าเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้ความหมายของคำว่า “**คำร้องทุกข์**” หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย

๓.๖ คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ฉบับนี้ เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือลูกจ้าง นายจ้าง สถานประกอบการได้รับความเสียหาย และรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างแรงงานกับสถานประกอบการอีกด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว วิธีการร้องทุกข์และการร้องเรียนสามารถกระทำได้โดยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ การร้องทุกข์เป็นการร้องขอของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่องนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อให้ช่วยเหลือ ส่วนการร้องเรียนเป็นการเสนอเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหาว่ามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

๓.๗ ประเภทของเรื่องร้องทุกข์

แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท

๑) เรื่องราวร้องทุกข์ของข้าราชการ เป็นกระบวนการพนักงานสัมพันธ์ในการบริหารงานบุคคล ที่ให้สิทธิข้าราชการพลเรือนสามัญร้องขอให้ทบทวนพิจารณาการสั่งให้ออกจากราชการ โดยเหตุต่างๆ หรือขอให้ทบทวนการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงการสั่งการของผู้บังคับบัญชาหรือแก้ไขความคับข้องใจของผู้ร้องทุกข์

๒) เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องทุกข์บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ โดยให้รัฐบาลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือกระทรวงแรงงาน เป็นต้น ให้ความช่วยเหลือหรือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเสียหายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐบกพร่อง หรือไม่เป็นธรรม รวมถึงข้อขัดแย้งต่างๆ ระหว่างประชาชนด้วยกันเองและข้อพิพาทแรงงานระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง

๓) บัตรสนเท่ห์ หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่น โดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรสนเท่ห์ บางครั้งอาจเกิดความเสียหาย เช่น เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งโดยไม่มีมูลความจริงขึ้นได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตเสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๓.๘ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒) ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

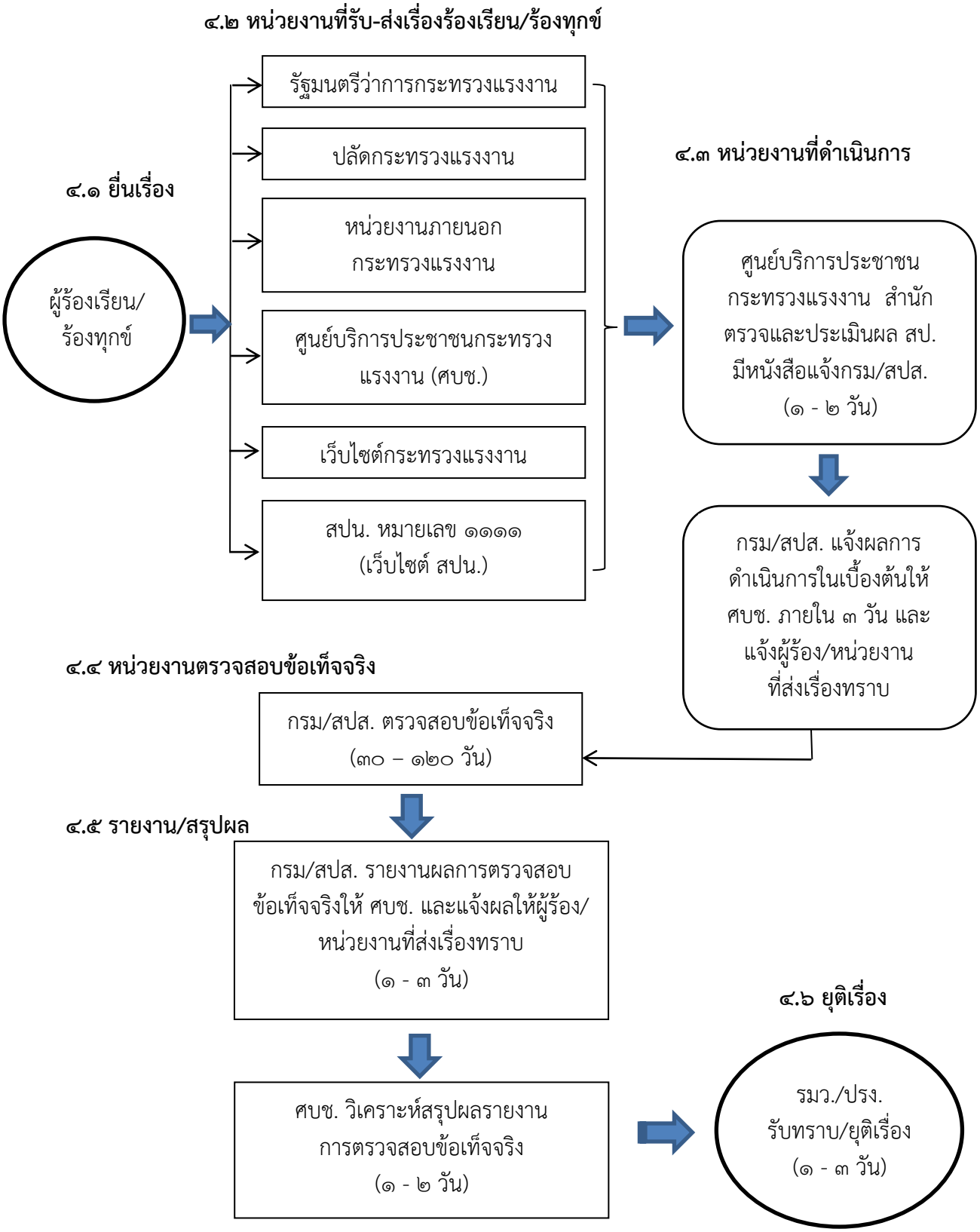
๓) ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

๖) การดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๔. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน



โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๔.๑ ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ทางเว็บไซต์ หนังสือ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน

๔.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๒.๑ หน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป.

๔.๒.๒ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากการติดต่อด้วยตนเอง ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์สายด่วน 1506 กด 5 และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน หลังจากศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๓ หน่วยงานที่ดำเนินการ

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ และให้แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๔.๔ หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๔.๑ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบ

๔.๔.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (๓๐ – ๑๒๐ วัน) หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รายงานผลให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานเพื่อให้รายงานความคืบหน้า (เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บางกรณีเกี่ยวกับคดีความทางกฎหมาย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ) ดังนี้

(๑) หนังสือแจ้งครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒) หนังสือแจ้งครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน นับแต่ได้รับการแจ้งครั้งที่ ๑

(๓) หนังสือแจ้งครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๔๕ วัน นับแต่ได้รับการแจ้งครั้งที่ ๒

๔.๕ รายงาน/สรุปผล และยุติเรื่อง

๔.๕.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และแจ้งผลให้ผู้ร้องรับทราบ

๔.๕.๒ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงแรงงาน ผ่านรองปลัดกระทรวงแรงงานที่รับผิดชอบ/ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำกระทรวงแรงงาน (CCEO) ที่กำกับดูแล เพื่อพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานเพื่อโปรดทราบต่อไป

๔.๕.๓ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป.ได้บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบ Excel เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งรวบรวมสถิติข้อมูลรายงานผลการดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซด์กระทรวงแรงงานทุกเดือน

ส่วนที่ ๒
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รูปแบบต่างๆ

การดำเนินการจัดการคำร้องทุกข์แบบต่าง ๆ

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาเป็นหนังสือ

ขั้นตอนดำเนินการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) พิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปประเด็นปัญหา เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาให้มีหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) รับเรื่องแล้วให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ ศบช. ภายใน ๓ วัน พร้อมแจ้งผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่อง (หน่วยงานภายนอก) ทราบ (ถ้ามี)

๑.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วเสร็จ จะต้องรายงานผลให้ ศบช. ผู้ร้อง และหน่วยงานที่ส่งเรื่อง (หน่วยงานภายนอก) ทราบ (ถ้ามี) ภายใน ๑ - ๓ วัน นับแต่ดำเนินการแล้วเสร็จ

๑.๓ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) ดำเนินการจัดทำสรุปผลรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ - ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงแรงงานและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานรับทราบ

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

วิธีการดำเนินการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) พิมพ์คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเอกสารแนบที่ส่งทางเว็บไซต์ สปน. และแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ ทางเว็บไซต์ สปน.

๒.๒ ดำเนินการเช่นเดียวกันตามขั้นตอน ๑.๑ - ๑.๒

๒.๓ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบทางเว็บไซต์ สปน. และจัดทำสรุปผลรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ - ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงแรงงาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานทราบ

๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

วิธีดำเนินการ

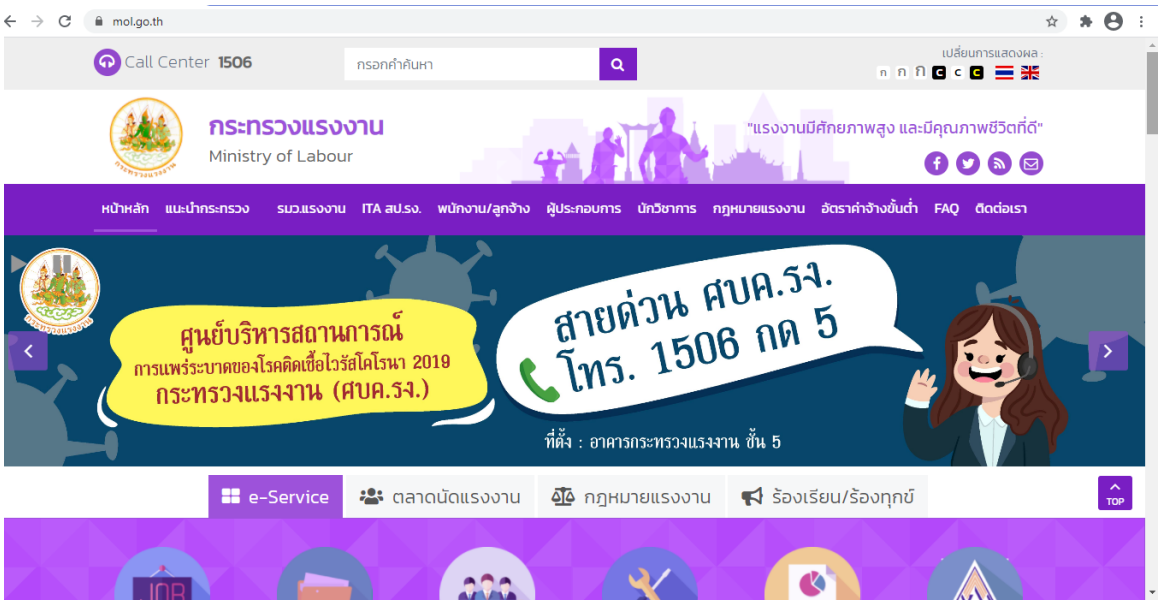
๓.๑ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) บันทึกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และจัดให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในแบบฟอร์ม

๓.๒ ดำเนินการเช่นเดียวกันตามขั้นตอน ๑.๑ – ๑.๓

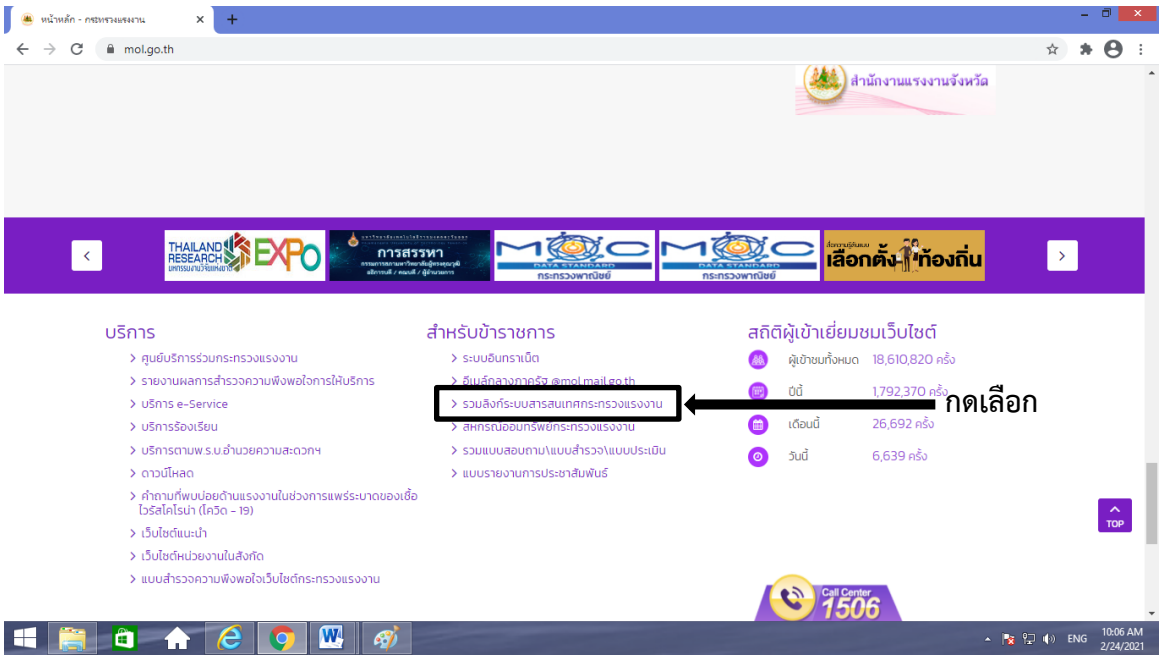
ส่วนที่ ๓
การดำเนินการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

๑. การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์

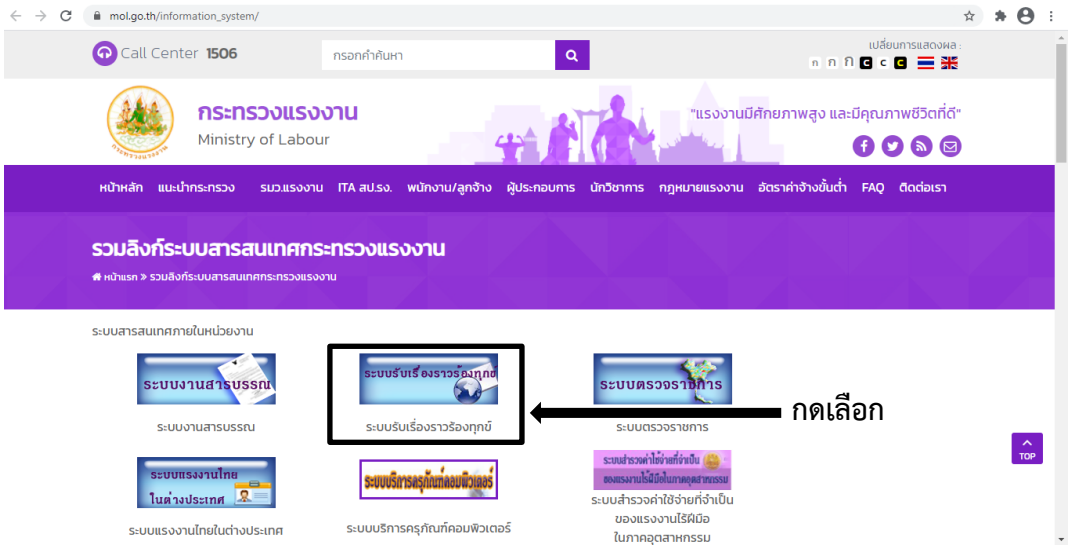
ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน



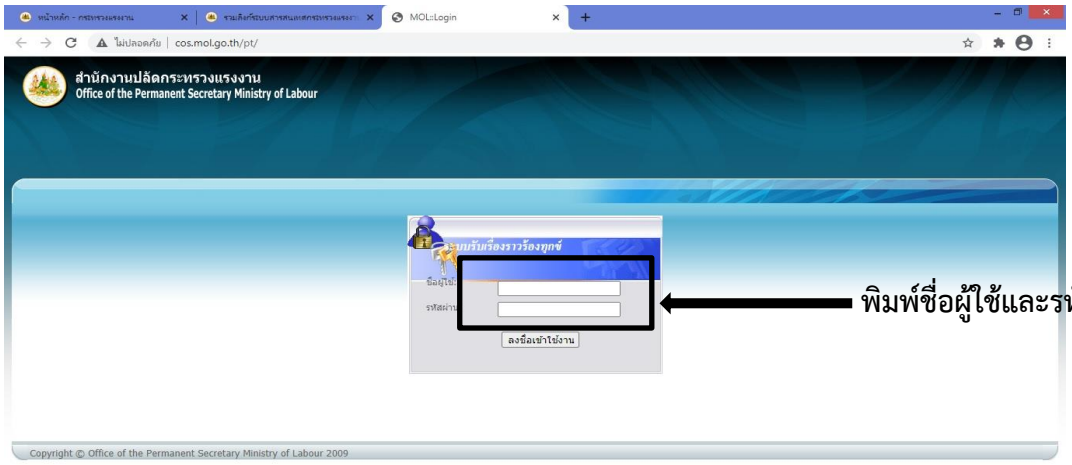
ขั้นตอนที่ ๒ เลือกหัวข้อ รวมลิงก์ระบบสารสนเทศกระทรวงแรงงาน



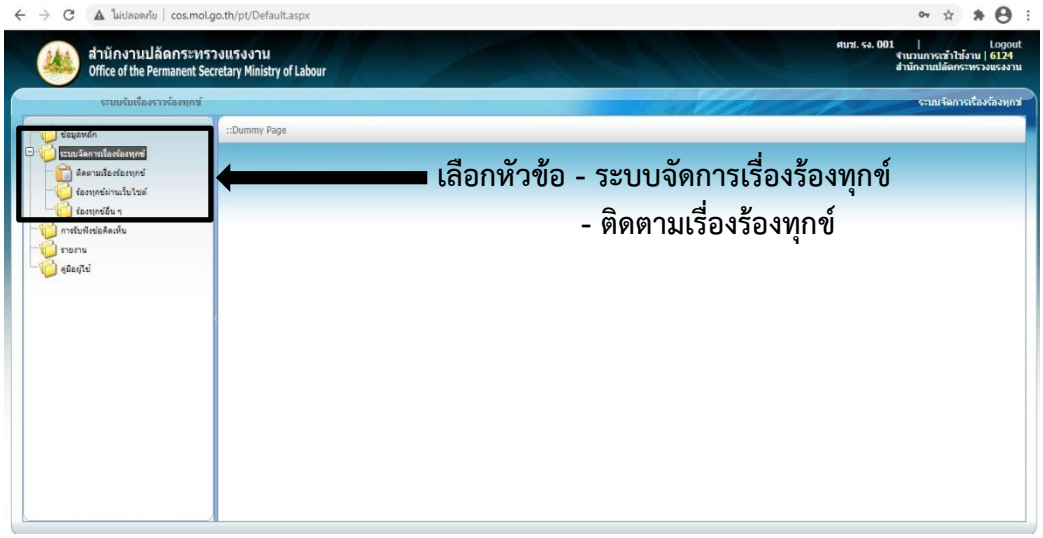
ขั้นตอนที่ ๓ เลือกหัวข้อ ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๔ ล็อกอินเข้าสู่ระบบ

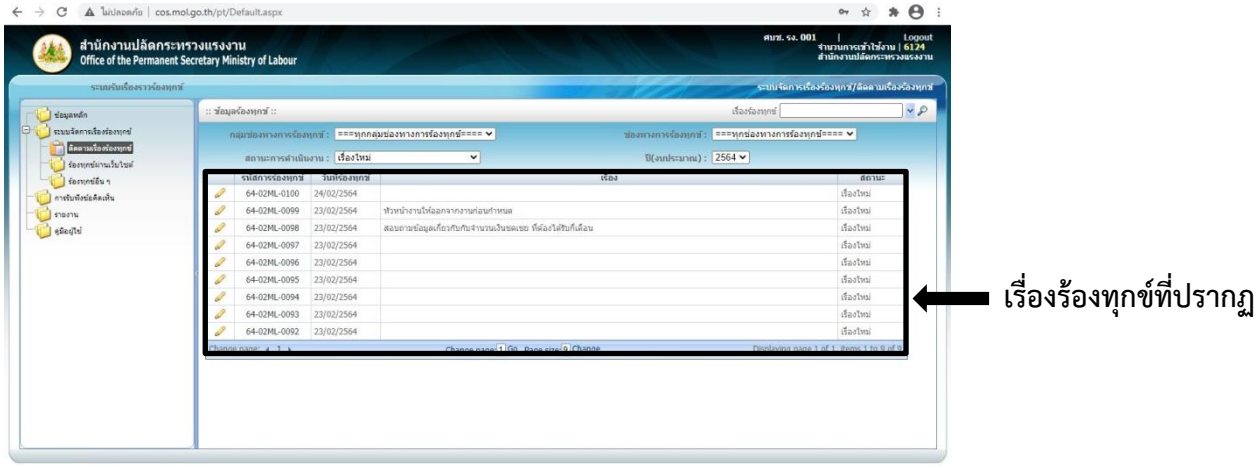


ขั้นตอนที่ ๕ เลือกหัวข้อ ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์/ติดตามเรื่องร้องทุกข์



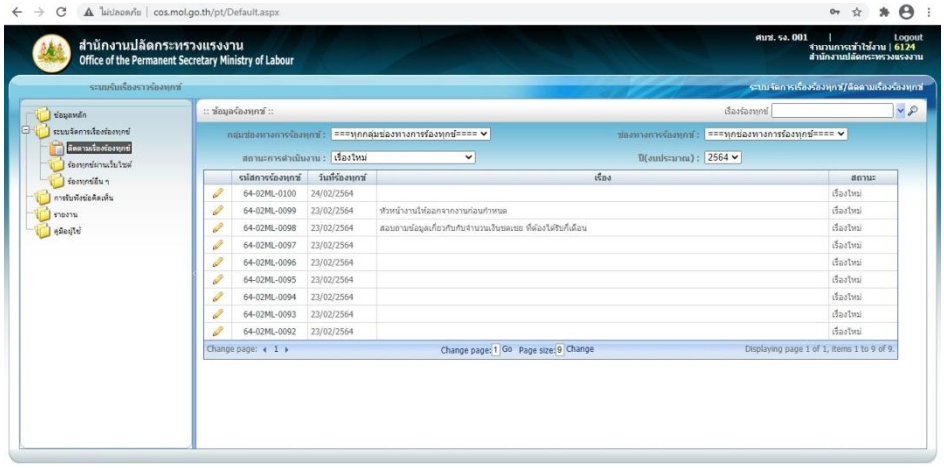
ขั้นตอนที่ ๖ จำนวน

เรื่องร้องทุกข์จะปรากฏในระบบ เพื่อให้เจ้าที่เข้าดำเนินการตอบข้อซักถาม

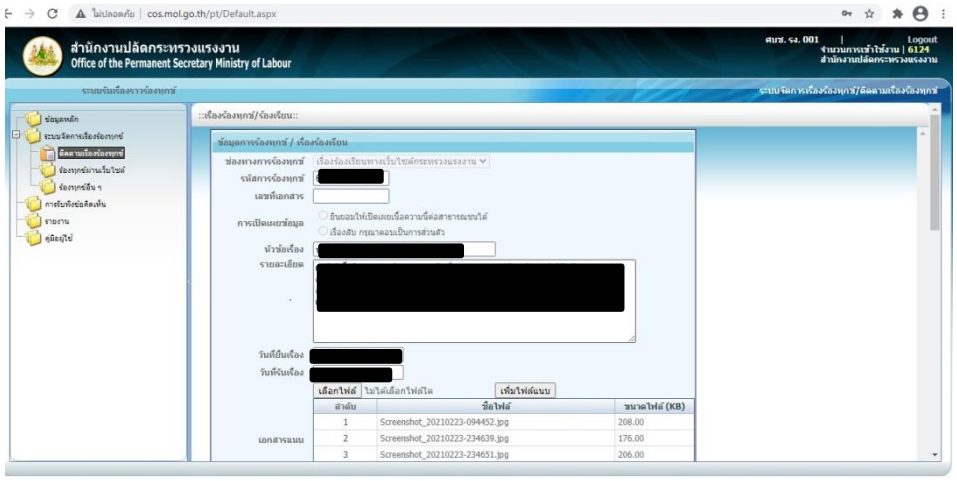


๒. การดำเนินการตอบข้อซักถาม

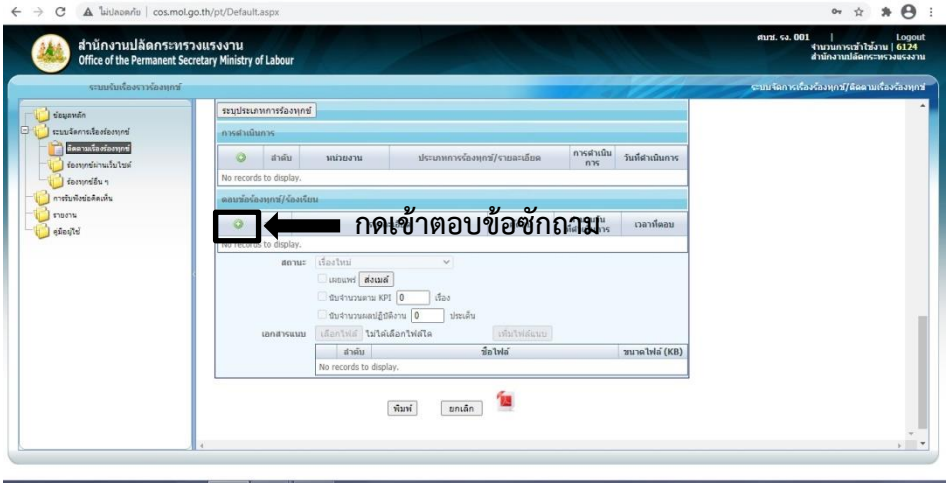
ขั้นตอนที่ ๑ เลือกเรื่องที่จะทำการตอบข้อซักถามโดยกดที่เครื่องหมาย หน้าช่องรหัสการร้องทุกข์



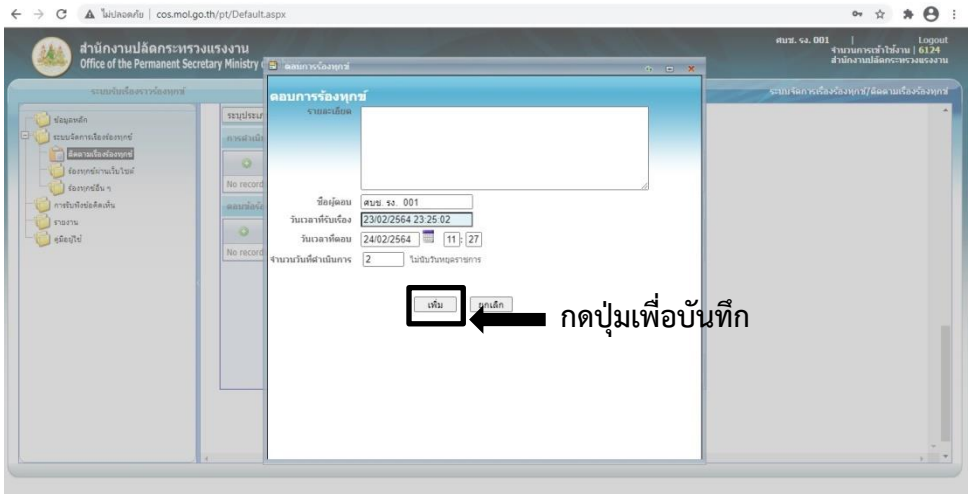
ขั้นตอนที่ ๒ ระบบจะปรากฏรายละเอียดของคำร้องทุกข์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พิจารณา



ขั้นตอนที่ ๓ ให้เจ้าหน้าที่กดเครื่องหมาย ตรงหัวข้อตอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อดำเนินการตอบข้อซักถาม



ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการตอบข้อซักถามลงในช่องตอบการร้องทุกข์ และกดปุ่ม **เพิ่ม** เมื่อตอบข้อซักถาม



ทั้งนี้ ในการดำเนินการตอบข้อซักถาม ให้เจ้าหน้าที่อ้างอิงแนวทางการตอบจากชุดเอกสาร องค์ความรู้ถาม – ตอบ ที่ได้รวบรวมจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

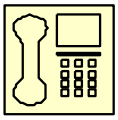
ส่วนที่ ๔
การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๐๖

กระทรวงแรงงานมีหน่วยงานในสังกัด โดยให้บริการประชาชนในการให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านแรงงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ เพื่อให้ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยมีหมายเลขติดต่อ หมายเลขโอนสาย และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงานแยกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

หน่วยงาน	สายด่วน ๑๕๐๖	โทรศัพท์	การให้บริการ
๑. สำนักงานประกันสังคม	กด ๑	๐ ๒๙๕๖ ๒๕๕๑	๒๔ ชั่วโมง
๒. กรมการจัดหางาน	กด ๒	๐ ๒๒๔๘ ๔๗๔๓	- ในเวลาราชการ (๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.) - นอกเวลา มีระบบรับฝากข้อความอัตโนมัติ (IVR)
๓. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	กด ๓	๐ ๒๒๔๖ ๗๕๘๙	
๔. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	กด ๔	๐ ๒๒๔๕ ๓๕๐๖	
๕. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กด ๕	๐ ๒๒๓๒ ๑๔๖๒	

๒. การโอนสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

ลำดับ	ผ่านโทรศัพท์	หน่วยงาน	หมายเลขโอน
๑	เฉพาะเจ้าหน้าที่มีระบบการโอน  กดปุ่ม Trans/PGM และตามด้วยหมายเลขโอน	สำนักงานประกันสังคม	๔๐๒๑
๒		กรมการจัดหางาน	๔๐๒๒
๓		กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๔๐๒๓
๔		กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๔๐๒๔
๕		สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	๔๐๒๕

๓. คำถาม – คำตอบ ของกรม/สำนักงานประกันสังคม ในสังกัดกระทรวงแรงงาน

๓.๑ คำถาม - คำตอบ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

๑) สอบถามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ

<u>ตอบ</u> - อัตราค่าจ้างขั้นต่ำกรุงเทพมหานคร จังหวัดนครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร ๓๓๑ บาท

- อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ จังหวัดชลบุรี และภูเก็ต ๓๓๖ บาท จังหวัดระยอง ๓๓๕ บาท
- อัตราค่าจ้างขั้นต่ำจังหวัดอื่น ๆ ค้นหาข้อมูลได้ที่เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน www.mol.go.th เลือกรายการอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ

๒) การติดตามคนงานไทยที่ขาดการติดต่อกับคนทางบ้าน คนงานไทยที่ถูกจับกุม

ตอบ สามารถยื่นคำร้องได้ที่สำนักงานแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด หรือสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ชั้น ๑๒ อาคารกระทรวงแรงงาน ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กรุงเทพฯ ในวันและเวลาราชการ พร้อมเอกสารคนงานไทยที่ขาดการติดต่อหรือถูกจับกุม หรือสำนักงานแรงงานไทยประเทศ สิงคโปร์ ญี่ปุ่น เมืองฮ่องกง มาเลเซีย เกาหลี บรูไน อิสราเอล ซาอุดิอาระเบีย สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ สำนักงานแรงงานไทย ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ ๒) ไทเป สำนักงานแรงงานไทย ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ ๒) สาขาเมืองเกาสง ที่แรงงานไทยไปทำงาน หากเป็นประเทศอื่น ๆ ติดต่อสถานเอกอัครราชทูตไทยประจำประเทศนั้น ๆ โทรศัพท์ติดต่อสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ในวันและเวลาราชการ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๒๔๒

๓) ขอคืนเงินภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ : ประเทศไต้หวัน

ตอบ ก. คนงานต่างชาติที่พำนักในไต้หวันอย่างถูกกฎหมายไม่ครบ ๑๘๓ วัน ใน ๑ ปีภาษี (๑ มกราคม ถึง ๓๑ ธันวาคม) จะต้องเสียภาษีเงินได้โดยไม่สามารถขอรับคืนได้ ดังนี้

- กรณีรายได้รวมต่อเดือนไม่เกิน ๑.๕ เท่าของอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ หรือไม่เกิน ๓๑,๕๑๔ เหรียญไต้หวัน จะต้องเสียภาษีเงินได้ในอัตราร้อยละ ๖ แต่จะไม่ได้รับยกเว้นและลดหย่อนค่าใช้จ่ายปีละ ๓๐๓,๐๐๐ เหรียญไต้หวัน
- กรณีรายได้รวมต่อเดือนเกิน ๑.๕ เท่าของอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ หรือเกิน ๓๑,๕๑๔ เหรียญไต้หวัน จะต้องเสียภาษีเงินได้ในอัตราร้อยละ ๑๘ โดยไม่สามารถขอรับคืนได้

ข. คนงานต่างชาติที่พำนักในไต้หวัน ครบ ๑๘๓ วัน ใน ๑ ปีภาษี (๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม) จะได้รับการลดหย่อนค่าใช้จ่ายปีละ ๓๐๖,๐๐๐ เหรียญไต้หวัน เงินได้สุทธิเกินจากนี้จะต้องเสียภาษีในอัตราร้อยละ ๕

ค. คนงานต่างชาติทุกรายที่จะเดินทางกลับประเทศต้องยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ก่อนเดินทางกลับ ซึ่งหากเดือนใดมีรายได้ไม่เกิน ๓๑,๕๑๔ เหรียญไต้หวัน ก็จะได้รับเงินคืนภาษีส่วนที่หักเกินไว้ในเดือนนั้นๆ หลังยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีประจำปี ในเดือนพฤษภาคมของปีถัดไปแล้ว ประมาณ ๓ - ๔ เดือน จึงจะได้รับคืนเงินภาษีส่วนที่จ่ายเกิน

๔) ขอคืนเงินภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ : ประเทศสิงคโปร์

ตอบ การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Income Tax) ในประเทศสิงคโปร์ ขึ้นอยู่กับรายได้และจำนวนวันที่อยู่ในประเทศสิงคโปร์ มีหลักเกณฑ์การเสียภาษีสรุปได้ ดังนี้

๑. น้อยกว่า ๖๐ วัน ได้รับการยกเว้นภาษี

๒. ระหว่าง ๖๑ วัน ถึง ๑๘๒ วัน เสียภาษี ๑๕% ของรายได้ทั้งหมดไม่มีการหักค่าลดหย่อนใด ๆ

๓. อย่างน้อย ๑๘๓ วัน ใน ๑ ปี เสียภาษีตามอัตราที่ประเทศสิงคโปร์กำหนด

๔. อย่างน้อย ๑๘๓ วัน ในระยะเวลา ๒ ปี ติดต่อกัน(กรณีเข้าประเทศสิงคโปร์ นับจากวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐) เสียภาษีตามอัตราที่ประเทศสิงคโปร์กำหนด

๕. ติดต่อกัน ๓ ปี เสียภาษีตามอัตราที่ประเทศสิงคโปร์กำหนด

๕) ขอคืนเงินภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ : ประเทศญี่ปุ่น

ตอบ กรณีที่นายจ้างหักภาษีเงินไว้เกินหรือได้ชำระไว้เกิน ลูกจ้างสามารถดำเนินการขอคืนภาษีได้ด้วยตนเอง โดยกรอกแบบคำร้องที่สำนักงานภาษีเขตที่อาศัยอยู่ พร้อมแนบเอกสารดังนี้

๑. หลักฐานประจำตัว ได้แก่ หนังสือเดินทาง หรือบัตรที่ออกโดยทางการญี่ปุ่น เช่น บัตรประกันสุขภาพ

๒. บัตรประจำตัวผู้พำนัก (Zairyu Card)

๓. หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายประจำปี (Kyuyo Shotoku no Gensenchoushuhyou)

๔. รายละเอียดของบัญชีธนาคารที่ต้องการให้โอนเงินคืนภาษี

๕. ตราประทับ (อิงคัง)

๖. หลักฐานการขอหักลดหย่อนสมาชิกครอบครัวในอุปการะ

- หลักฐานแสดงตนของสมาชิกครอบครัวในอุปการะ เช่น ใบเกิด ทะเบียนสมรส ทะเบียนบ้าน พร้อมคำแปลภาษาญี่ปุ่นหรือภาษาอังกฤษ

- หลักฐานการส่งเงินไปประเทศไทยให้ครอบครัวในอุปการะภาษีเงินได้ที่ชำระไว้เกิน จะได้รับคืนโดยการโอนผ่านเข้าธนาคารตามรายละเอียดที่ให้ไว้ในข้อ (๔) ทั้งนี้ ใช้เวลาในการดำเนินการพิจารณาประมาณ ๑ – ๑ เดือนครึ่ง อนึ่ง การขอคืนภาษีเงินได้สามารถดำเนินการย้อนหลัง ๕ ปีภาษี นับจากปีภาษีปัจจุบัน ส่วนภาษีท้องที่ไม่สามารถขอคืนได้

๖) ขอคืนเงินภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ : เมืองฮ่องกง

<u>ตอบ</u> ลูกจ้างที่ประสงค์จะขอคืนภาษีต้องติดต่อที่กรมสรรพากรฮ่องกง ก่อนวันออกเดินทางจากฮ่องกง ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑ เดือน พร้อมยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. แบบฟอร์ม (IR ๕๖ G) (นายจ้างดำเนินการให้)

๒. ใบแจ้งการสิ้นสุดการจ้างงาน

๓. ใบแจ้งการจ่ายค่าจ้างครั้งสุดท้ายและเอกสารประกอบกรณีขอลดหย่อนภาษี (ถ้ามี)

๔. แจ้งจำนวนรายได้ในการขอคืนภาษีและจำนวนภาษีที่ชัดเจน

๕. หนังสือมอบอำนาจ กรณีมอบอำนาจให้บุคคลอื่นรับภาษีคืนแทน

๖. แจ้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ บุคคลที่ติดต่อได้ในต่างประเทศเพื่อการติดต่อขอรับภาษีคืน

๗) ขอคืนเงินภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ : ประเทศมาเลเซีย

<u>ตอบ</u> ภายใต้พระราชบัญญัติภาษีเงินได้ ค.ศ. ๑๙๖๗ (Income Tax Act ๑๙๖๗) ชาวมาเลเซียและแรงงานต่างชาติที่อาศัยและทำงานในประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีรายได้ต่อปี ๒๕,๕๐๐ ริงกิต ขึ้นไป มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ โดยนายจ้างมีหน้าที่ขึ้นทะเบียนผู้เสียภาษีให้ลูกจ้าง และเป็นผู้หักเงินภาษีนำส่งสำนักงานภาษีแห่งชาติ (Malaysia Inland Revenue Board: MIRB) โดยทุกวันที่ ๓๐ เมษายน ของทุกปี ผู้ที่มีรายได้ทุกคนต้องยื่นแบบฟอร์มภาษีรายได้ส่วนบุคคลให้กับทาง MIRB ซึ่งทาง MIRB ก็จะคำนวณรายได้และรายจ่ายเพื่อไปคำนวณหักลดหย่อนภาษี ซึ่งถ้าแรงงานต่างชาติจ่ายภาษี ไปมากกว่าที่ควรจะจ่าย แรงงานต่างชาติจะได้รับเงินภาษีคืนจากทาง MIRB

๘) ขอคืนเงินภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ : สาธารณรัฐเกาหลี

<u>ตอบ</u> ประชาชนเกาหลีใต้และคนต่างชาติที่อยู่อาศัยและทำงานในสาธารณรัฐเกาหลี (เกาหลีใต้) ซึ่งมีรายได้ตั้งแต่ ๗๙๕,๐๐๐ วอนมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ภายใต้กฎหมาย ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยนายจ้างเป็นผู้หักเงินภาษีนำส่งสำนักงานภาษีแห่งชาติ (National Tax Service) ทั้งนี้ แรงงานไทย (EPS) ในสาธารณรัฐเกาหลีมีรายได้ (ค่าจ้างและล่าค่าล่วงเวลา) เฉลี่ยระหว่าง ๘๕๘,๙๙๐ วอน – ๒,๐๐๐,๐๐๐ วอน นายจ้างจะหักรายได้นำส่งอัตรา ต่ำสุดเดือนละ ๗๓๐ วอน และอัตราสูงสุด เดือนละ ๒๒,๑๒๐ วอน

ทั้งนี้ คนงานต่างชาติทุกคนที่ทำงานในสาธารณรัฐเกาหลี มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้เช่นเดียวกับคนท้องถิ่น อัตราภาษีเงินได้ขึ้นอยู่กับรายได้ของแต่ละบุคคล ผู้มีรายได้ต่ำกว่า ๘๖๐,๐๐๐ วอน ไม่เสียภาษีรายได้ ผู้ที่มีรายได้ ๑,๐๐๐,๐๐๐ วอน เสียภาษีรายได้เดือนละ ๒,๓๔๐ วอน และมีผู้มีรายได้ ๑,๒๐๐,๐๐๐ วอน เสียภาษีรายได้เดือนละ ๕,๕๘๐ วอน โดยปกตินายจ้างเป็นหักภาษีแล้วนำส่ง ทั้งนี้ผู้เสียภาษีไม่มีสิทธิขอเงินภาษีคืน

๙) ขอคืนเงินภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ : ประเทศอิสราเอล

<u>ตอบ</u> ปัจจุบันประเทศอิสราเอลไม่มีการคืนเงินภาษีให้กับแรงงานต่างชาติแล้ว ทั้งนี้ เนื่องจากแรงงานไทยที่มีสิทธิยื่นขอคือภาษีจากทางการอิสราเอลได้ต้องเป็นแรงงานที่ทำงานในประเทศอิสราเอลเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ – ๒๕๔๘ โดยต้องยื่นคำขอภายใน ๖ ปี นับแต่ปีที่มีสิทธิขอคืนภาษีจากทางการอิสราเอล เช่น

- ผู้ที่ทำงานในปี ๒๕๔๖ ต้องยื่นขอคืนภาษีภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๒
- ผู้ที่ทำงานในปี ๒๕๔๗ ต้องยื่นขอคืนภาษีภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๓
- ผู้ที่ทำงานในปี ๒๕๔๘ ต้องยื่นขอคืนภาษีภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๔

นั้นหมายความว่า ถ้าแรงงานไทยที่เคยทำงานในประเทศอิสราเอลในช่วงปี ๒๕๔๖ ถึง๒๕๔๘ และยังไม่เคยยื่นเรื่องเลย จะไม่มีสิทธิได้เงินภาษีคืน เนื่องจากได้สิ้นสุดระยะเวลาการยื่นขอแล้ว นอกจากนี้ กฎหมายฉบับใหม่ของประเทศอิสราเอลได้กำหนดว่าตั้งแต่ ๒๕๔๙ เป็นต้นไป นายจ้างจะไม่มีการหักภาษีแต่อย่างใด ดังนั้นจึงไม่มีการคืนภาษี

๑๐) ขอคืนเงินภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ : ประเทศซาอุดิอารเบีย

๑. กรณีคนงานผู้ประกันตนยังมีชีวิตอยู่ จำแนกเป็น ๒ กรณี

๑.๑ กรณีคนงานมีเฉพาะหนังสือเดินทาง

(๑) ให้กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มแบบไม่มีบัตรประกันสังคม (โกซี่) โดยเขียนชื่อที่อยู่ตัวเองเป็นภาษาอังกฤษให้ถูกต้อง

(๒) ถ่ายสำเนาหนังสือเดินทางหน้าที่มีรูปถ่าย ลายมือชื่อของคนงาน และหน้าที่มีตราประทับ วีซ่าเดินทางเข้าไปทำงานในประเทศซาอุดีอาระเบีย

(๓) ส่งเอกสารตามข้อ (๑.๑) – (๑.๒) ไปที่สำนักงานประกันสังคมซาอุดีอาระเบียโดยตรง (ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน) ดังนี้

GENERAL ORGANIZATION FOR SOCIAL INSURANCE (GOSI)
OVERSEAS BENEFITS DEPARTMENT
P.O. BOX 2952 RIYADH 11461
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

๒. กรณีคนงานมีหนังสือเดินทางและบัตรประกันสังคม (โกซี่)

(๑) ให้กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มแบบมีบัตรประกันสังคม (โกซี่) โดยเขียนชื่อ ที่อยู่ของตัวเองเป็นภาษาอังกฤษให้ถูกต้องชัดเจน

(๒) ให้กรอกเลขสมาชิกในบัตรประกันสังคมลงในแบบฟอร์มแบบมีบัตรฯโดยแปลเลขที่เป็นภาษาอาหรับให้เป็นเลขสากล (ดูการเปรียบเทียบตัวเลขอาหรับเป็นเลขสากล)

(๓) ถ่ายสำเนาหนังสือเดินทางหน้าที่มีรูปถ่าย ลายมือชื่อของคนงาน และหน้าที่มีตราประทับวีซ่าเดินทางเข้าไปทำงานในประเทศซาอุดีอาระเบีย

(๔) ถ่ายสำเนาบัตรสมาชิกประกันสังคม (โกซี่)

(๕) ส่งเอกสารตามข้อ (๒.๑) – (๒.๔) ไปที่สำนักงานประกันสังคมซาอุดีอาระเบีย โดยตรง (ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน) ตามที่อยู่ในข้อ (๑.๓)

หมายเหตุ การขอรับเงินประกันสังคม (โกซี่) คนงานต้องดำเนินการเองโดยไม่จำเป็นต้องผ่านนายหน้า และไม่เสียค่าบริการใดๆ ทั้งสิ้น

๑๑) เบอร์โทรศัพท์สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ

(๑) สำนักงานแรงงานในประเทศซาอุดิอารเบีย

โทรศัพท์ +๙๖๖ ๑๑ ๔๘๒ ๗๙๗๗ และ +๙๖๖ ๑๑ ๔๘๒ ๗๖๘๙

(๒) ฝ่ายแรงงาน ประจำสถานเอกอัคราชทูต ณ กรุงอาบูดาบี สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

โทรศัพท์ +๙๗๑ ๒ ๕๕๗๖๓๘๘

(๓) สำนักแรงงานในประเทศญี่ปุ่น

โทรศัพท์ (+๘๑) ๓๕๔๔๒ ๗๐๑๔-๕

(๔) สำนักงานแรงงาน ณ เมืองฮ่องกง

โทรศัพท์ +๘๕๒-๒๕๓๐-๒๓๔๓ , +๘๕๒-๒๘๔๕-๐๐๘๖ และ +๘๕๒-๒๘๔๕-๐๙๖๑

(๕) สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ ๒) ไทเป

โทรศัพท์ +๘๘๖๒-๒๗๐๑-๑๔๑๓

(๖) สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ ๒)

สาขาเมืองเกาสง โทรศัพท์ +๘๘๖๗-๓๓๘-๐๐๕๒

(๗) สำนักงานแรงงานในประเทศมาเลเซีย

โทรศัพท์ (๖๐๓) ๒๑๔๕-๕๘๖๘ และ (๖๐๓) ๒๑๔๕-๖๐๐๔

(๘) สำนักงานแรงงานในประเทศสิงคโปร์

โทรศัพท์ +๖๕ ๖๒๒๔ ๑๗๙๗ และ +๖๕ ๖๖๙๐ ๔๒๙๖

(๙) สำนักงานแรงงานในประเทศบรูไน สถานเอกอัครราชทูต ณ บันดาร์เสรีเบกาวัน

โทรศัพท์ +๖๗๓ ๒๖๕ ๓๕๑๗

(๑๐) ฝ่ายแรงงาน ประจำ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเทลอาวีฟ ประเทศอิสราเอล

โทรศัพท์ +๙๗๒ ๙ ๙๕๔๘๔๓๑-๓

(๑๑) ฝ่ายแรงงาน ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโซล

โทรศัพท์ +๘๘๒-๗๙๔-๕๒๒๒

๓.๒ กรมการจัดหางาน

๑) การแจ้งเข้า – ออกจากงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว เมียนมา ทำอย่างไร

<u>ตอบ</u> นายจ้างที่จ้างคนต่างด้าวทำงาน ต้องแจ้งชื่อสัญชาติของคนต่างด้าวและลักษณะงานที่ทำให้กรมการจัดหางานทราบภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่จ้างและเมื่อคนต่างด้าวออกจากงาน หรือไม่ได้ทำงานกับนายจ้างแล้ว ต้องแจ้งให้กรมการจัดหางานทราบภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่คนต่างด้าวออกจากงาน พร้อมทั้งระบุเหตุที่ออกจากงาน ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด หรือสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐ตามพื้นที่ทำงานของนายจ้างหรือบริการออนไลน์ นายจ้างสามารถแจ้งการจ้างคนต่างด้าว และแจ้งคนต่างด้าวออกจากงานผ่าน Applicationชื่อ E-Inform หากฝ่าฝืนมีโทษปรับสูงสุด ๒๐,๐๐๐ บาท

๒) คนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว เมียนมา เปลี่ยนนายจ้างได้หรือไม่

<u>ตอบ</u> แรงงานนำเข้า MOU เปลี่ยนนายจ้างได้ต้องเข้าเงื่อนไข ๖ ข้อ ดังนี้

(๑) นายจ้างเลิกจ้างหรือนายจ้างเสียชีวิต

(๒) นายจ้างล้มละลาย

(๓) นายจ้างกระทำทารุณกรรมหรือทำร้ายร่างกายลูกจ้าง

(๔) นายจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาจ้างหรือกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน

(๕) ลูกจ้างทำงานในสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจทำให้ลูกจ้างได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ หรือสุขภาพอนามัย

(๖) กรณีได้มีการชำระค่าเสียหายให้แก่นายจ้างรายเดิมแล้ว- หากเป็นกลุ่มบัตรสีชมพู สามารถทำการแจ้งเข้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด/สำนักจัดหางานกรุงเทพมหานครกรุงเทพพื้นที่ ๑ – ๑๐

- ไม่มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนนายจ้าง

๓) ถ้าจะรับคนต่างด้าวที่สัญชาติกัมพูชา ลาว เมียนมา ไม่มีเอกสารเข้าทำงานกับนายจ้างต้องทำอย่างไร

<u>ตอบ</u> ให้นายจ้างดำเนินการนำเข้า MOU ตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ยื่นแบบคำร้องขอนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ โดยสามารถยื่นได้ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ – ๑๐ ที่สถานประกอบการตั้งอยู่

- แบบ นจ.๒
- หนังสือแต่งตั้ง
- สัญญาจ้างงาน
- เอกสารนายจ้าง

(๒) การดำเนินการของประเทศต้นทาง

- รับสมัคร
- คัดเลือก
- ทำสัญญา
- จัดทำบัญชีรายชื่อ
- ส่งรายชื่อให้นายจ้างไทย

(๓) การยื่นขอใบอนุญาตทำงานแทนคนต่างด้าว โดยสามารถยื่นได้ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ – ๑๐ ที่สถานประกอบการตั้งอยู่

- บัญชีรายชื่อ
- แบบ ตท.๒
- ชำระค่าคำขอและค่าธรรมเนียม (๒ ปี)
- วางเงินประกัน (กรณีนายจ้างดำเนินการด้วยตนเอง)

(๔) การอนุญาตให้นำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ โดยกรมการจัดหางาน

- แจ้งการอนุญาตให้นายจ้างทราบ
- แจ้งสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ ประเทศต้นทาง
- แจ้งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตม.)

(๕) การอบรมคนต่างด้าวก่อนเข้าทำงาน ณ ศูนย์แรกรับเข้าทำงานและสิ้นสุดการจ้าง

- กัมพูชา ณ ศูนย์แรกรับเข้าทำงานและสิ้นสุดการจ้างจังหวัดสระแก้ว
- ลาว ณ ศูนย์แรกรับเข้าทำงานและสิ้นสุดการจ้างจังหวัดหนองคาย, จังหวัดมุกดาหาร
- เมียนมา ณ ศูนย์แรกรับเข้าทำงานและสิ้นสุดการจ้างจังหวัดตาก, จังหวัดระนอง
- คนต่างด้าวได้รับใบอนุญาต (E-Work Permit)

(๖) การแจ้งการจ้าง/แจ้งเข้าทำงาน และการนำส่งใบรับรองแพทย์ เมื่อคนต่างมาถึงสถานที่ทำงานให้ดำเนินการ ดังนี้

- นายจ้างแจ้งการจ้างคนต่างด้าว ภายใน ๑๕ วัน
- คนต่างด้าวแจ้งเข้าทำงาน ภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ให้คนต่างด้าวไปตรวจสุขภาพและนำใบรับรองแพทย์ ยื่น ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด/สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ – ๑๐ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับ E-Work Permit

๔. การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ระดับมีฝีมือชำนาญการ ทำอย่างไร

<u>ตอบ</u> คนต่างด้าวต้องได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง(Non – Immigrant Visa)ประเภทวีซ่าทำงาน Non-B หรือ วีซ่าสมรสกับคนไทย Non-O การขอรับใบอนุญาตทำงานสามารถขอได้ ๒ วิธี

(๑) กรณีคนต่างด้าวเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรแล้ว ซึ่งได้รับการตรวจลงตราวีซ่าทำงาน Non-B หรือ วีซ่าสมรสกับคนไทย Non-O แล้วนั้น ต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตทำงานด้วยตนเองตามแบบคำขอรับใบอนุญาตทำงาน แบบ ตท.๑ พร้อมเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๒) กรณีคนต่างด้าวที่ยังไม่ได้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรให้นายจ้างที่ประสงค์จะจ้างคนต่างด้าวยื่นคำขอรับใบอนุญาตแทนคนต่างด้าวได้ โดยยื่นขอรับใบอนุญาตทำงานแทนคนต่างด้าวแบบ ตท.๓ พร้อมเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ สามารถ Download แบบคำร้องได้ที่เว็บไซต์ของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว แล้วนำแบบคำร้องพร้อมเอกสารและหลักฐานยื่นที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด หรือสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ – ๑๐ หรือสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน

๕. แรงงานต่างด้าวสามารถทำงานในหลายพื้นที่ได้หรือไม่

<u>ตอบ</u> สามารถทำได้ทุกพื้นที่ โดยแรงงานต่างด้าวต้องทำงานกับนายจ้างตามใบอนุญาตเท่านั้น

๖. การลงทะเบียนว่างงาน ติดต่อได้ที่ไหน และใช้เอกสารอะไรบ้าง

<u>ตอบ</u> (๑) ผู้ประกันตนยื่นขอขึ้นทะเบียนหางาน และขึ้นทะเบียนขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ๓๐ วันนับตั้งแต่ว่างงาน (ลาออกหรือเลิกจ้าง) ได้ที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ – ๑๐ หรือสำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด หรือสามารถขึ้นทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ต ได้ที่ https://empui.doe.go.th/auth/index การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงานใช้เพียงบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

(๒) กรณีขึ้นทะเบียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้ประกันตนต้องนำเอกสารไปยื่นที่สำนักงานประกันสังคมสาขาใดก็ได้ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ประกอบด้วย

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ๑ ฉบับ
- แบบฟอร์ม สปส ๒ – ๐๑/๗
- สำเนาสมุดบัญชีธนาคารประเภทออมทรัพย์ ที่เป็นชื่อของผู้ประกันตน 1 ฉบับ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- หนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน

ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคม จะเป็นผู้พิจารณาการได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานกรณีถูกเลิกจ้างหรือลาออก สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน ๑๕๐๖ กด ๒

๗. การลงทะเบียนหางานทำในประเทศ ทำอย่างไร

<u>ตอบ</u> คนหางานสามารถลงทำเบียนเพื่อหางานและค้นหาตำแหน่งงานได้ตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงที่สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ – ๑๐ หรือสำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด หรือ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job Center) บริเวณกระทรวงแรงงาน
- ค้นหาตำแหน่งงานว่างผ่านเว็บไซต์ smartjob.doe.go.th
- ค้นหาตำแหน่งงานว่างผ่านตู้งาน (Job Box) ซึ่งใช้ฐานข้อมูลเดียวกันกับการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต
- ค้นตำแหน่งงานว่างผ่านรถบริการจัดหางานเคลื่อนที่ (Mobile Unit)

๘. การไปทำงานต่างประเทศควรทำอย่างไร

<u>ตอบ</u> การไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มี ๕ วิธี คือ

(๑) การไปทำงานต่างประเทศด้วยการแจ้งการเดินทางด้วยตนเองโดยคนหางานติดต่อนายจ้างต่างประเทศด้วยตนเอง (นายจ้างต่างประเทศต้องได้รับอนุญาตให้จ้างแรงงานต่างชาติ)

นายจ้างต่างประเทศนำสัญญาจ้างไปติดต่อเพื่อการรับรองที่สถานเอกอัครราชทูตไทย สถานกงสุลไทย หรือสำนักงานแรงงานไทย คนหางานติดต่อสถานทูตของประเทศที่จะไปทำงานที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยเพื่อขอรับวีซ่าทำงาน หลังจากได้รับวีซ่าทำงานและสัญญาจ้างที่ผ่านการรับรองแล้วให้คนหางานแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเองได้ที่กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำนักงานจัดหางานจังหวัด หรือสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่

(๒) การไปทำงานต่างประเทศกับบริษัทจัดหางานเป็นผู้จัดส่ง โดยคนหางานติดต่อบริษัทจัดหางานที่ได้รับอนุญาตจากกรมการจัดหางาน

ตรวจสอบรายชื่อได้ที่เว็บไซต์ www.doe.go.th/overseas วิธีนี้คนหางานต้องเสียค่าบริการและค่าใช้จ่ายให้แก่บริษัทจัดหางานผู้จัดส่งตามกฎหมาย ดังนี้

- ค่าบริการ ไม่เกินจำนวน ๑ เท่าของค่าจ้างรายเดือนที่จะได้รับ
- ค่าใช้จ่าย ตามจ่ายจริงแต่ไม่เกินจำนวน ๓ เท่าของค่าจ้างรายเดือนที่จะได้รับ

สำหรับสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี ในกรณีสัญญาจ้างมีกำหนดระยะเวลาน้อยกว่า ๑ ปี ให้ลดค่าบริการลงตามส่วน เช่น ไปทำงานไต้หวัน สัญญาจ้างมีกำหนด ๓ ปี ได้รับค่าจ้างเดือนละ ๒๒,๐๐๐ บาท คนหางานไปกับบริษัทจัดหางานเป็นผู้จัดส่ง คนหางานจะ เสียค่าบริการ (๑ เท่า) จำนวน ๒๒,๐๐๐ บาท และค่าใช้จ่ายตามจ่ายจริง แต่ไม่เกิน (๓ เท่า) ๖๖,๐๐๐ บาท รวมเป็นค่าบริการและค่าใช้จ่ายทั้งสิน ไม่เกิน ๘๘,๐๐๐ บาท

๓) การไปทำงานต่างประเทศโดยกรมการจัดหางานจัดส่ง

กรมการจัดหางานมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านแรงงานเพื่อจัดส่งคนหางานไปทำงานต่างประเทศ เช่น สาธารณรัฐเกาหลี ญี่ปุ่น อิสราเอล และจัดส่งไปทำงานต่างประเทศภายใต้ระเบียบกรมการจัดหางาน เช่น ไต้หวัน มาเก๊า มาเลเซีย วิธีนี้คนหางานไม่เสียค่าบริการ คนหางานเสียเฉพาะค่าใช้จ่ายที่จำเป็น เช่น ค่าหนังสือเดินทาง ค่าตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ค่าตรวจสอบประวัติการเข้าเมือง (กรณีประเทศมาเลเซีย) ค่าตรวจสุขภาพ ค่าโดยสารเครื่องบิน และค่าวีซ่าทำงาน เป็นต้น

๔) การไปทำงานต่างประเทศโดยนายจ้างในประเทศไทยพาลูกจ้างไปทำงานในต่างประเทศ นายจ้างในประเทศไทยที่ติดต่อธุรกิจหรือไปลงทุน กลุ่มทุนต่างๆ ที่ไปประมูลงาน หรือรับเหมางานในต่างประเทศได้ และมีความจำเป็นต้องนำลูกจ้างของตนเองไปทำงาน ณ ประเทศที่มีธุรกิจของตนเองอยู่ สามารถทำได้โดยการการขออนุญาตพาลูกจ้างไปทำงานในต่างประเทศต่อกรมการจัดหางาน และเดินทางผ่านด่านตรวจคนหางาน

๕) การไปทำงานต่างประเทศโดยนายจ้างในประเทศไทยส่งลูกจ้างไปฝึกงานในต่างประเทศ

นายจ้างในประเทศไทยที่มีบริษัทแม่ในต่างประเทศ หรือมีการร่วมลงทุนกับต่างประเทศ ต้องการส่งลูกจ้างไปเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะและพัฒนาฝีมือ เพื่อกลับมาปรับปรุงการทำงานหรือกระบวนการผลิตให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นายจ้างในประเทศไทยต้องขออนุญาตต่อกรมการจัดหางาน และพาลูกจ้าง เดินทางออกนอกราชอาณาจักรผ่านด่านตรวจคนหางาน

๙. การแจ้งเข้า – แจ้งออก ผ่านระบบออนไลน์ E-Inform ทำอย่างไร

<u>ตอบ</u> (๑) Download Application ชื่อ E-Inform เพื่อติดตั้งบนอุปกรณ์

(๒) การขึ้นทะเบียนขอสิทธิ์ใช้บริการ e-serviceสามารถทำได้ ๒ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทาง Offlineส่งเอกสารขอใช้งานระบบที่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดและสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐
- ช่องทาง Online

๑. เปิด Mobile Application

๒. เปิดคลิกที่ปุ่มลงทะเบียน

๓. เลือกประเภทผู้ใช้งาน และใส่เลขบัตรประจำตัวประชาชนและกดปุ่มตรวจสอบ (ถ้าไม่มีข้อมูลในระบบ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดและสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 ตามพื้นที่ทำงานของนายจ้าง)

- เพิ่มข้อมูลและ upload ไฟล์รูปภาพหรือเอกสาร (PDF) และกดปุ่มยืนยันการลงทะเบียน
- ระบบจะทำการส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ทำการอนุมัติ
- เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการอนุมัติการขึ้นทะเบียนแล้ว ระบบจะส่งอีเมล์เพื่อแจ้งผลและส่งรหัสผ่านเข้าใช้งานระบบ

๓.๓ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑) มีหน่วยงานใดบ้างของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่เป็นสถานที่ ฝึกอบรมคนประจำเรือตำแหน่งคนครัวบนเรือ

<u>ตอบ</u> กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีประกาศ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง กำหนดหน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่เป็นสถานฝึกอบรมคนประจำเรือในตำแหน่งคนครัวบนเรือ ดังนี้

๑. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓ ชลบุรี โทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๗ ๖๔๔๕

๒. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๕ นครราชสีมา โทรศัพท์ ๐ ๔๔๔๑ ๖๙๔๗-๕๑

๓. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๖ ขอนแก่น โทรศัพท์ ๐ ๔๓๔๖ ๘๒๓๑-๕

๔. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๗ อุบลราชธานี โทรศัพท์ ๐ ๔๕๓๑ ๗๒๔๒-๖

๕. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๘ นครสวรรค์ โทรศัพท์ ๐ ๕๖๘๐ ๒๗๐๔

๖. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๙ พิษณุโลก โทรศัพท์ ๐ ๕๕๙๙ ๓๐๓๓

๗. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๑ สุราษฎร์ธานี โทรศัพท์ ๐๘๖ ๔๗๕๗๘๘๑

๘. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๒ สงขลา โทรศัพท์ ๐ ๗๔๔๓ ๖๐๕๒
๙. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๓ กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ ๐ ๒๓๙๐ ๒๒๑ ๒๑๐
๑๐. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๑ ภูเก็ต โทรศัพท์ ๐ ๗๖๖๘ ๕๒๗๐
๑๑. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๒ นครศรีธรรมราช โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๙ ๙๒๙๗
๑๒. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานชุมพร โทรศัพท์ ๐ ๗๗๕๕ ๓๐๐๙
๑๓. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานกระบี่ โทรศัพท์ ๐ ๗๕๖๒ ๓๗๘๑-๒
๑๔. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงา โทรศัพท์ ๐ ๗๖๕๙ ๙๓๓๔
๑๕. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๗๔๗๑

๒) ผู้ที่ประสงค์เข้ารับการฝึกอบรม<u>เพื่อเป็นวิทยากร</u> หลักสูตร การจัดการด้านอาหารและโภชนาการบนเรือจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร

<u>ตอบ</u> ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นวิทยากรต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๑. จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าด้านคหกรรมศาสตร์ อาหารและโภชนาการ หรือวิทยาศาสตร์การอาหารและโภชนาการ หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ทำงานในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับด้านอาหาร โภชนาการและสุขอนามัยในอาหาร ไม่น้อยกว่า ๓ ปี

๓. ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาผู้ประกอบอาหารไทย ระดับ ๒ และ/หรือ

๔. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบนเรือเดินทะเลขนาดตั้งแต่ ๕๐๐ ตันกรอส์ขึ้นไป ไม่น้อยกว่า ๓ ปี

ทั้งนี้ ผู้มีคุณสมบัติตามข้อ ๔ จะสามารถเป็นวิทยากร/ผู้ฝึกอบรมเฉพาะหัวข้อความปลอดภัยและสุขภาพในการปฏิบัติงานครัวบนเรือและหัวข้อการกำจัดของเสียในครัว

๓) หากนายจ้างไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่อง อัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ จะมีบทลงโทษอย่างไร

ตอบ บทลงโทษสำหรับนายจ้างที่ไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่อง อัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๑ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๑ มาตรา ๑๔๔ นายจ้างผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่จ่ายค่าจ้างตามอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ (ในมาตรา ๙๐ วรรคหนึ่ง) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๔) หากมีความประสงค์จะสมัครเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ไหนบ้าง และต้องชำระค่าธรรมเนียมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในอัตราเท่าไรบ้าง

<u>ตอบ</u> หากมีความประสงค์สมัครเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานทุกแห่งทั่วประเทศ และศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับอนุญาตจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

อัตราค่าธรรมเนียมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

(๑) สมัครเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ กับหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

- ระดับ ๑ จำนวน ๑๐๐ บาท
- ระดับ ๒ จำนวน ๑๕๐ บาท
- ระดับ ๓ จำนวน ๒๐๐ บาท

(๒) สมัครเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ กับศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับอนุญาต อัตราค่าทดสอบฯ ๕๐๐ บาท ขึ้นไป (ตามประกาศกำหนด)

๕) มีกำหนดระยะเวลาอย่างไร ในการยื่นคำขอความเห็นชอบหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และรายการค่าใช้จ่ายในการฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน และการฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพ

<u>ตอบ</u> การยื่นคำขอความเห็นชอบหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้องและรายการค่าใช้จ่ายในการฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน และการฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพ ต้องยื่นภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันเสร็จสิ้นการฝึกอบรม แต่ต้องไม่เกินวันที่ ๑๕ มกราคม ของปีถัดไป

๖) ผู้ใดและหน่วยงานใด คือ ผู้มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน

<u>ตอบ</u> ผู้มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุน จากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้แก่

(๑) ผู้ประกอบกิจการ

(๒) ผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

(๓) ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถที่หน่วยงานของรัฐ

๗) สิทธิประโยชน์ใดบ้างที่ผู้มีสิทธิขอรับเงินจะได้รับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน จากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน เมื่อปฏิบัติตาพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕

<u>ตอบ</u> สิทธิประโยชน์จากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

(๑) ผู้ประกอบกิจการ

(๑.๑) ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนภายในเวลาที่กำหนดในปีที่ผ่านมา และพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่ลูกจ้างครบตามสัดส่วนที่กฎหมายกำหนดในปีถัดมาให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนร้อยละ ๑๐ ของเงินสมทบที่นำส่ง

(๑.๒) พัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่ลูกจ้างในปีที่ผ่านมา ส่วนที่เกินกว่าร้อยละ ๗๐ ของลูกจ้างทั้งหมด ให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน ๒๐๐ บาทต่อคน

(๑.๓) ได้รับการรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานของตน และนำไปใช้ทดสอบให้แก่ลูกจ้างของตน ให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนสาขาละ ๑๐,๐๐๐ บาท

(๑.๔) ส่งลูกจ้างเข้ารับการทดสอบ และผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ และจ่ายค่าจ้างในอัตราตามมาตรฐานฝีมือไม่น้อยกว่า ๑๘๐ วัน ให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน ๑,๐๐๐ บาทต่อคน ไม่เกินปีละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท

(๑.๕) ฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่ลูกจ้าง ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ ให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนเท่าที่จ่ายจริงไม่เกินปีละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท หลักสูตรเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม

- การออกแบบสมองกลฝังตัวในโรงงานอุตสาหกรรม
- การควบคุมหุ่นยนต์ในระบบงานอุตสาหกรรม
- การใช้โปรแกรมเมเปิ้ลลอจิกคอนโทรลเลอร์ขั้นสูง
- การสร้างภาพเคลื่อนไหวแบบ ๓ มิติ (3D Animation)
- การจำลองโมเดลสายการผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้วยโปรแกรม Automation Plant Simulation

(๒) ผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

(๒.๑) ส่งเงินค่าทดสอบเข้ากองทุน ให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนเท่ากับจำนวนเงินที่นำส่ง

(๒.๒) ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ ๑๐๐ คนขึ้นไป ให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนปีละ ๑๐,๐๐๐ บาท ต่อผู้ผ่านการทดสอบทุก ๑๐๐ คน ส่วนที่เกิน ๑๐๐ คน ถ้ามีจำนวนตั้งแต่ ๗๕ คนขึ้นไปให้เพิ่มอีก ๑๐,๐๐๐ บาท

๒.๓) ทดสอบให้แก่ผู้ที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานส่งไปทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในสาขาต่าง ๆ ดังนี้

- สาขาช่างเครื่องประดับ (ประดับอัญมณี)
- สาขาช่างเครื่องประดับ (รูปพรรณ)
- สาขาช่างเจียระไนพลอย
- สาขาช่างหล่อเครื่องประดับ
- สาขาช่างตกแต่งเครื่องประดับ
- สาขาช่างฝังอัญมณีบนเครื่องประดับ

ให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนเป็นค่าทดสอบตามที่ผู้ดำเนินการทดสอบกำหนด

(๓) ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถที่เป็นหน่วยงานของรัฐ

- ส่งเงินค่าธรรมเนียมเข้ากองทุน ให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนเท่ากับจำนวนเงินที่นำส่ง

๘) อยากทราบว่าหากประสงค์จะกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน มีวัตถุประสงค์ให้กู้ยืมเป็นอย่างไร ใครคือผู้มีสิทธิกู้ และกำหนดวงเงินกู้ยืมหรือไม่

<u>ตอบ</u> (๑) การกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

- พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๒๘ บัญญัติให้จัดตั้งกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนสำหรับใช้จ่ายเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน และมาตรา ๒๘ (๑) และ (๒) บัญญัติให้ใช้จ่ายเงินกองทุนเพื่อให้กู้ยืมเป็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน หรือการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

(๒) ผู้มีสิทธิกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้ดำเนินการฝึก

ผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ผู้ประกอบกิจการ

โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

(๒.๑) เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่มีสัญชาติไทย

(๒.๒) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(๒.๓) ไม่เป็นลูกหนี้ของกองทุน

(๓) กำหนดวงเงินกู้ยืม เงื่อนไขการชำระคืน และอัตราดอกเบี้ย ดังนี้

- กู้ยืมได้ไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท ต่อครั้ง
- ระยะเวลาชำระคืน ไม่เกิน ๑๒ เดือน
- อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ ๓ ต่อปี
- การชำระคืน ชำระหนี้เงินกู้ยืมพร้อมดอกเบี้ยคืนกองทุนนับแต่วันลงนามในสัญญาและได้รับเช็คแล้วโดยชำระเป็นรายเดือน (ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป)

๙) การขอมีหนังสือรับรองความรู้ ความ สามารถตามพระราช บัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๗ มีหลักเกณฑ์การประเมินอย่างไร และต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง

<u>ตอบ</u> การรับรองความรู้ความสามารถ หมายถึง การรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพของบุคคลผู้ผ่านการประเมินในแต่ละระดับตามที่คณะกรรมการส่งเสริมกำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน ประเมินจาก ๓ ส่วน ต้องได้รับคะแนนประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

(๑) ความรู้ความสามารถ ทักษะฝีมือ ทัศนคติในการทำงาน คะแนนร้อยละ ๕๐ ประเมินจากการผ่านมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

(๒) ประสบการณ์ คะแนนร้อยละ ๒๕ ประเมินจากการศึกษา การทำงาน การฝึกอบรม อื่น ๆ

(๓) คุณลักษณะส่วนบุคคล โดยการสัมภาษณ์ คะแนนร้อยละ ๒๕

- การจัดการปฏิบัติงาน
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การเรียนรู้เกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

อายุของหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ มีกำหนด ๕ ปี (หมดอายุ ประเมินใหม่)

ค่าธรรมเนียมในการประเมิน

- ศูนย์ประเมินฯ กลาง ๑,๐๐๐ บาท
- ศูนย์ประเมินฯ ๒๖/๔(๒) หน่วยงานภาครัฐ ๑,๐๐๐ บาท
- ศูนย์ประเมินฯ ๒๖/๔(๒) องค์กรอาชีพไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท (เรียกค่าบริการ)

หมายเหตุ (ประเมินไม่ผ่านต้องจ่ายค่าธรรมเนียมใหม่)

ปัจจุบันประกาศกระทรวงแรงงานให้สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ เฉพาะสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร เป็นสาขาอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ ซึ่งต้องดำเนินการโดยผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

โดยมีเอกสารที่ต้องใช้

๑. แบบ คร.๑๐ ในการยื่นคำขอ
๒. รูปถ่าย ขนาด ๑ x๑.๕ นิ้ว จำนวน ๒ รูป
๓. สำเนาใบรับรองผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
๔. ใบรับรองประสบการณ์การทำงาน
๕. ใบรับรองผ่านการอบรม สัมมนา
๖. สำเนาวุฒิการศึกษา
๗. บัตรประชาชนฉบับจริง

สถานที่ติดต่อ : กรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๗ ๑๗๐๓ และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๓ กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ ๐ ๒๓๙๐ ๐๒๖๑ จังหวัดอื่น ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานทุกจังหวัด

๑๐) กรณีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถสูญหาย ชำรุด ต้องดำเนินการอย่างไร

<u>ตอบ</u> (๑) กรณีสูญหาย ต้องแจ้งความลงบันทึกประจำวัน และนำใบแจ้งความมาที่สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ หรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ใกล้เคียง เพื่อขอทำใบแทนหนังสือรับรองความรู้ความสามารถโดยมีค่าธรรมเนียม จำนวน ๑๐๐ บาท

เอกสารที่ต้องใช้ ดังนี้

- รูปถ่าย ขนาด ๑ x ๑.๕ นิ้ว จำนวน ๒ รูป
- บัตรประจำตัวประชาชน

(๒) กรณีขอเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถใหม่ติดต่อขอเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถใหม่ ก่อนบัตรหมดอายุ ไม่เกิน ๖๐ วัน

เอกสารที่ต้องใช้

- แบบ คร.๑๐ ในการยื่นคำขอ
- รูปถ่าย ขนาด ๑ x ๑.๕ นิ้ว จำนวน ๒ รูป
- สำเนาใบรับรองผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- ใบรับรองประสบการณ์การทำงาน
- ใบรับรองผ่านการอบรม สัมมนา
- สำเนาวุฒิการศึกษา
- บัตรประชาชนฉบับจริง

ค่าธรรมเนียมในการประเมิน

- ศูนย์ประเมินฯ กลาง ๑,๐๐๐ บาท
- ศูนย์ประเมินฯ ๒๖/๔(๒) หน่วยงานภาครัฐ ๑,๐๐๐ บาท
- ศูนย์ประเมินฯ ๒๖/๔(๒) องค์กรอาชีพไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

(เรียกค่าบริการ)

หมายเหตุ (ประเมินไม่ผ่านต้องจ่ายค่าธรรมเนียมใหม่)

สถานที่ติดต่อ : กรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน โทร.๐ ๒๒๔๕ ๑๗๐๓ และ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๓ กรุงเทพมหานคร โทร. ๐ ๒๓๙๐ ๐๒๖๑ ต่างจังหวัด ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานทุกจังหวัด

๓.๔ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

๑) กรณีนายจ้างเป็นบริษัท ได้จดทะเบียนโอนหรือควบกับบริษัทอื่นนายจ้างใหม่ต้องนับโอนอายุงานของลูกจ้างที่ทำกับนายจ้างเดิมหรือไม่ และหากลูกจ้างไม่ยินยอมไปทำงานกับนายจ้างใหม่ ลูกจ้างจะต้องดำเนินการอย่างไรและลูกจ้างจะมีสิทธิได้รับค่าชดเชยจากนายจ้างเดิมหรือไม่

<u>คำตอบ</u> ตามมาตรา ๑๓ ได้กำหนดให้กรณีนายจ้างเป็นนิติบุคคล และมีการจดทะเบียนโอนหรือควบกับนิติบุคคลใด หากมีผลทำให้ลูกจ้างคนหนึ่งคนใดไปเป็นลูกจ้างของนายจ้างใหม่ การไปเป็นลูกจ้างของนายจ้างใหม่ นายจ้างใหม่ต้องรับไปทั้งสิทธิและหน้าที่อันเกี่ยวกับลูกจ้างนั้นทุกประการ และการโอนไปเป็นลูกจ้างของนายจ้างใหม่ต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างคนนั้นด้วย ดังนั้น หากลูกจ้างไม่ยินยอมที่จะโอนไปเป็นลูกจ้างของนายจ้างใหม่นายจ้างไม่สามารถบังคับลูกจ้างได้ กรณีลูกจ้างไม่ยินยอมโอนไปเป็นลูกจ้างของนายจ้างใหม่ ลูกจ้างสามารถแสดงเจตนาต่อนายจ้าง และทำงานต่อไปตามปกติ หากนายจ้างเลิกจ้างโดยอ้างเหตุขัดคำสั่งหรือนายจ้าง ปิดกิจการหรือสิ้นสภาพนิติบุคคลโดยผลทางกฎหมาย กรณีดังกล่าวถือเป็นการเลิกจ้างโดยลูกจ้างไม่ได้กระทำผิด นายจ้างเดิมมีหน้าที่จ่ายค่าชดเชยให้กับลูกจ้างตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

๒) กรณีนายจ้างจะย้ายสถานประกอบกิจการ จะต้องดำเนินการอย่างไร และหากลูกจ้างไม่ประสงค์ย้ายสถานประกอบกิจการตามนายจ้าง ลูกจ้างจะต้องดำเนินการอย่างไร

<u>คำตอบ</u> (๑) <u>หน้าที่ของนายจ้าง</u> ซึ่งประสงค์จะย้ายสถานประกอบกิจการแห่งหนึ่งแห่งใดไปตั้ง ณ สถานที่ใหม่ หรือย้ายไปยังสถานที่อื่นของนายจ้าง

ให้นายจ้างปิดประกาศแจ้งให้ลูกจ้างทราบล่วงหน้า โดยปิดประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานประกอบกิจการนั้นตั้งอยู่ที่ลูกจ้างสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ติดต่อกันไม่น้อยกว่า ๓๐ วันก่อนวันย้ายสถานประกอบกิจการ ประกาศนั้นต้องมีข้อความชัดเจนเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าลูกจ้างคนใดจะต้องถูกย้ายไปสถานที่ใดและเมื่อใด

กรณีไม่ปิดประกาศล่วงหน้านายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยพิเศษแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย ๓๐ วัน

(๒) <u>หน้าที่ของลูกจ้าง</u> ที่ได้รับผลกระทบสำคัญต่อการดำรงชีวิตตามปกติของลูกจ้างหรือครอบครัว และไม่ประสงค์จะไปทำงานต้องแจ้งให้นายจ้างทราบเป็นหนังสือภายใน ๓๐ ก่อนวันย้ายในกรณีที่นายจ้างมิได้ปิดประกาศ โดยให้ถือว่าสัญญาสิ้นสุดลงในวันที่นายจ้างย้าย โดยลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษ ตามมาตรา ๑๑๘

(๓) หน้าที่ของนายจ้าง ภายหลังลูกจ้างแจ้งว่าไม่ประสงค์จะไปทำงาน

- กรณีเห็นด้วยกับเหตุผลลูกจ้างให้นายจ้างจ่ายค่าชดเชยพิเศษแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าหรือค่าชดเชยพิเศษให้แก่ลูกจ้างภายใน ๗ วันนับแต่วันที่สัญญาจ้างสิ้นสุด
- กรณีที่นายจ้างไม่เห็นด้วยกับเหตุผลของลูกจ้าง ให้นายจ้างยื่นคำร้องต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงานภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากลูกจ้าง

๓) การย้ายสถานประกอบกิจการตามกฎหมายใหม่มีหลักการพิจารณา “ย้ายสถานประกอบกิจการ”อย่างไร

<u>คำตอบ</u> หลักการพิจารณาเกี่ยวกับการย้ายสถานประกอบกิจการ มีดังนี้

<u>กรณีเป็นการย้ายสถานประกอบกิจการ</u>

(๑) นายจ้างปิดสถานประกอบกิจการทั้งหมด แล้วย้ายสถานประกอบกิจการไปสถานที่แห่งใหม่ถือเป็นการ“ย้ายสถานประกอบกิจการ”

(๒) นายจ้างปิดสถานประกอบกิจการทั้งหมดแล้วย้ายสถานประกอบกิจการไปสถานที่แห่งใหม่หรือสาขาหรือสำนักงานของนายจ้างที่มีอยู่เดิม ถือเป็นการ “ย้ายสถานประกอบกิจการ”

(๓) นายจ้างปิดสถานประกอบกิจการทั้งหมดของแผนก หรือส่วนงานทั้งหมด แล้วย้ายสถานประกอบกิจการไปสถานที่แห่งใหม่ หรือสาขา หรือสำนักงานของนายจ้างที่มีอยู่เดิม ถือเป็นการ “ย้ายสถานประกอบกิจการ”***(ฎีกาที่ ๑๓๕๕๐/๒๕๕๘)***

(๔) นายจ้างทยอยย้ายลูกจ้างทีละแผนก สุดท้ายก็ปิดสถานประกอบกิจการทั้งหมด แล้วย้ายสถานประกอบกิจการไปสถานที่แห่งใหม่ หรือสาขา หรือสำนักงานของนายจ้างที่มีอยู่เดิม ถือเป็นการ“ย้ายสถานประกอบกิจการ”***(ฎีกาที่ ๙๕๕๖/๒๕๕๙)***

<u>กรณีไม่ใช่การย้ายสถานประกอบกิจการ</u>

กรณีนายจ้างมีหลายสาขา นายจ้างมีคำสั่งย้ายลูกจ้างคนหนึ่งคนใดให้ไปทำงานประจำสาขาโดยสถานประกอบกิจการเดิมมิได้ปิดแต่ยังคงประกอบกิจการตามปกติ กรณีเป็นการใช้อำนาจบริหารจัดการของนายจ้างมิใช่ “การย้ายสถานประกอบกิจการ” ***(ศาลฎีกาที่ ๓๓๙๘/๒๕๔๖ , ศาลฎีกาที่ ๒๒๒๘/๒๕๔๕)***

๔) กฎหมายคุ้มครองแรงงานฉบับใหม่ กำหนดสิทธิลากิจและการได้รับค่าจ้าง ไว้อย่างไร และลูกจ้างทดลองงานลูกจ้างรายวัน ลูกจ้างที่มีกำหนดเวลาการจ้างแน่นอน มีสิทธิลากิจและได้รับค่าจ้างหรือไม่

คำตอบ ตามกฎหมายฉบับใหม่ได้กำหนดให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นได้ปีละไม่น้อยกว่า ๓ วันทำงานตามมาตรา ๓๔ การลากิจธุระอันจำเป็น หมายถึง กรณีที่ลูกจ้างมีกิจธุระอันจำเป็นต้องดำเนินการด้วยตนเองเช่น ทำบัตรประจำตัวประชาชน ทำใบอนุญาตขับรถ จดทะเบียนสมรส ลาอุปสมบท ลาปฏิบัติธรรมทางศาสนาตามธรรมเนียมปฏิบัติ เป็นต้น หรือลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็นของครอบครัว เช่น จัดการงานศพบุคคลในครอบครัวจัดการงานสมรสบุตร จัดงานอุปสมบท เป็นต้น การลากิจธุระอันจำเป็นเป็นสิทธิพื้นฐานที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดสิทธิให้ลูกจ้างทุกประเภท มีสิทธิลากิจได้ไม่น้อยกว่า ๓ วันทำงานและได้รับค่าจ้างตลอดระยะเวลาที่ลาแต่ไม่เกิน ๓ วันทำงานต่อปีตามมาตรา ๕๗/๑ ดังนั้น แม้จะเป็นลูกจ้างทดลองงาน ลูกจ้างรายวัน และลูกจ้างประเภทอื่นย่อมได้รับความคุ้มครอง ตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างเท่าเทียมกัน

๕) การลาเพื่อคลอดบุตร ตามกฎหมายฉบับใหม่กำหนดไว้อย่างไร

คำตอบ ตามกฎหมายฉบับใหม่ให้ลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงมีครรภ์ ลาเพื่อคลอดบุตรได้ไม่เกิน ๙๘ วัน โดยรวมถึงวันลาเพื่อตรวจครรภ์ก่อนคลอดบุตรด้วย และให้นับรวมวันหยุดที่มีในระหว่างวันลา โดยให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงมีครรภ์ในวันลาเพื่อคลอดบุตรเท่ากับค่าจ้าง ในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ไม่เกิน ๔๕ วัน

๖) นายจ้างต้องกำหนดเกษียณอายุไว้ในข้อบังคับ เกี่ยวกับการทำงานหรือไม่

คำตอบ การเกษียณอายุ กฎหมายคุ้มครองแรงงานมิได้กำหนดให้นายจ้างต้องระบุในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานดังนั้นการเกษียณอายุจึงอาจเป็นไปตามที่นายจ้างลูกจ้างตกลงกัน

๗) กรณีที่นายจ้างกำหนดเวลาทำงานปกติ ๐๘.๐๐ น. – ๑๗.๐๐ น. แต่นายจ้างสั่งให้ลูกจ้างมาทำงานเวลา ๐๖.๐๐ น. – ๑๙.๐๐ น. ถือเป็นการทำงานล่วงเวลาหรือไม่

คำตอบ การทำงานล่วงเวลา หมายความว่า การทำงานนอกหรือเกินเวลาทำงานปกติหรือเป็นชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน ดังนั้นเมื่อนายจ้างกำหนดเวลาปกติไว้ ๐๘.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น. การทำงานเวลา ๐๖.๐๐ น. – ๐๘.๐๐ น. และ ๑๗.๐๐ น. - ๑๙.๐๐ น. ถือเป็นการทำงานล่วงเวลา

๘) การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน นายจ้างต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานถือเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ดังนั้นการจะเปลี่ยนแปลงข้อบังคับการทำงานที่มิได้เป็นคุณต่อลูกจ้างต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อน มิฉะนั้นแล้ว ข้อบังคับฉบับใหม่ที่แก้ไขในส่วนไม่เป็นคุณนั้นจะไม่ผูกพันลูกจ้าง

๙) เมื่อนายจ้างเลิกจ้าง นายจ้างต้องจ่ายเงินอะไร ให้ลูกจ้างบ้าง

คำตอบ การเลิกจ้างที่ลูกจ้างไม่ได้กระทำความผิด นายจ้างต้องมีหน้าที่ดังนี้

(๑) จ่ายค่าชดเชยตามอายุงานของลูกจ้างในวันที่เลิกจ้าง

(๒) จ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดภายใน ๓ วัน นับจากวันเลิกจ้าง

(๓) คืนเงินประกัน (ถ้ามี) ให้แก่ลูกจ้างภายใน ๗ วัน นับจากวันเลิกจ้าง

(๔) บอกกล่าวล่วงหน้าก่อนการเลิกจ้างให้ถูกต้องตามกฎหมาย

(๕) จ่ายค่าจ้างสำหรับวันหยุดพักผ่อนประจำปีสะสมและตามสัดส่วน

(๖) ออกใบสำคัญการทำงาน

๑๐) นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้าง กรณีทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญา โดยเจตนาแก่นายจ้าง "ทุจริตต่อหน้าที่" มีลักษณะอย่างไรการปลอมใบรับรองแพทย์เป็นความผิดหรือไม่

คำตอบ ศาลฎีกาวางหลักไว้ว่า คำว่า "ทุจริต" มิได้บัญญัติไว้เป็นการเฉพาะในกฎหมายคุ้มครองแรงงานจึงต้องใช้ความหมายตามพจนานุกรมกล่าวคือ "ทุจริต" หมายความว่า โกง ประพฤติชั่ว ไม่ซื่อตรง เช่น เบิกเบี้ยเลี้ยง โดยไม่มีสิทธิใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง หรือผู้อื่น และการปลอมใบรับรองแพทย์และนำมาแสดงต่อนายจ้างเป็นความผิดอาญาในเรื่องการปลอมแปลงเอกสาร นายจ้างสามารถเลิกจ้างโดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย

๓.๕ สำนักงานประกันสังคม

๑) ผู้ประกันตนเปลี่ยนสถานพยาบาลได้อย่างไร

คำตอบ ๑) เปลี่ยนได้ปีละ ๑ ครั้ง ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม ของทุกปี

๒) เปลี่ยนระหว่างปีได้ กรณี ย้ายที่ทำงาน ย้ายที่พักอาศัยข้ามจังหวัด

๒) ผู้ประกันตนขอตรวจสอบรายชื่อสถานพยาบาลที่ต้องการใช้สิทธิ และวันที่เริ่มใช้สิทธิได้อย่างไร

คำตอบ สอบถามได้ที่ศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๐๖ /สำนักงานประกันสังคม กทม. พื้นที่ / จังหวัด

๓) เดิมผู้ประกันตนใช้สิทธิประกันสังคม ต่อมาได้เป็นข้าราชการและต้องการใช้สิทธิข้าราชการต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ ให้ขอแบบ ๗๑๒๘ ที่หน่วยงานราชการที่ทำงานอยู่ แล้วกรอกรายละเอียด ส่งเอกสารไปที่หน่วยงานต้นสังกัดนับตั้งแต่วันที่มีสิทธิของทางราชการ

๔) ฝ่ายหญิงใช้สิทธิบัตรทองในการคลอดบุตร สามารถเบิกค่าคลอดบุตรโดยใช้สิทธิฝ่ายชายที่เป็นผู้ประกันตนได้หรือไม่

คำตอบ ได้ เมื่อผู้ประกันตนฝ่ายชาย มีการส่งเงินสมทบครบตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเกิดสิทธิกรณีคลอดบุตร

๕) เงินสงเคราะห์บุตร จ่ายย้อนหลังได้หรือไม่

คำตอบ จ่ายย้อนหลังได้ ไม่เกิน ๒ ปี ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข

๖) ออกจากงานแล้ว ไม่ได้รับเงินสงเคราะห์บุตรจะต้องทำอย่างไร

คำตอบ เมื่อออกจากงาน เงินสงเคราะห์บุตรจะหยุดจ่าย แต่เมื่อกลับเข้าเป็นผู้ประกันตนต่อในภายหลังทั้ง ม.๓๓ หรือ ม.๓๙ เงินสงเคราะห์บุตรจะจ่ายให้ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข

๗) ยื่นขอรับเงินชราภาพแล้ว จะได้เงินเมื่อไหร่

คำตอบ - เงินบำเหน็จชราภาพ หลังจากได้รับอนุมัติ เงินจะโอนเข้าบัญชีภายใน ๗ - ๑๐ วันทำการ (ไม่นับรวมวันหยุดราชการ)

- เงินบำนาญชราภาพ หลังจากได้รับอนุมัติ เงินจะโอนเข้าบัญชีภายในวันที่ ๒๕ ของเดือนถัดไป

๘) กรณีรับเงินบำนาญชราภาพอยู่ ต่อมาได้รับการอนุมัติเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ จะมีสิทธิได้รับบำนาญต่อหรือไม่

คำตอบ ไม่มีสิทธิเพราะเมื่อเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ แล้ว จะหยุดจ่ายเงินบำนาญให้จนกว่าจะสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ ถึงจะได้รับเงินชราภาพตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข

๙) ผู้ประกันตนต่างชาติ / ต่างด้าว ขอรับเงินก่อนอายุครบ ๕๕ ปีบริบูรณ์ ได้หรือไม่ เนื่องจากไม่ต้องการอยู่ประเทศไทย

คำตอบ ไม่ได้ เพราะปัจจุบันยังไม่มีประเทศใดทำข้อตกลงกรณีชราภาพ ดังนั้นการรับสิทธิชราภาพต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขเช่นเดียวกับผู้ประกันตนชาวไทย

๑๐) ขึ้นทะเบียนว่างงานและรายงานตัวแล้ว เงินจะเข้าบัญชีเมื่อไหร่

คำตอบ เงินโอนเข้าบัญชีธนาคาร ๕ - ๗ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการอนุมัติและรายงานตัว

๑๑) ผู้ประกันตนออกจากงานต้องการยกเลิกสิทธิคุ้มครอง ๖ เดือน ได้หรือไม่

คำตอบ ไม่สามารถยกเลิกสิทธิความคุ้มครองก่อนระยะเวลา ๖ เดือนได้

๑๒) ให้บุคคลอื่นชำระเงินสมทบ ผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ แทนได้หรือไม่

คำตอบ ชำระเงินสมทบแทนได้โดยนำบัตรประชาชนของผู้ประกันตน หรือแจ้งเลขบัตรประชาชนพร้อมชื่อ-สกุลของผู้ประกันตน ได้ที่หน่วยบริการรับชำระเงิน

๑๓) สมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ ผ่านระบบออนไลน์ได้หรือไม่

คำตอบ ไม่ได้ แนะนำให้ไปสมัครได้ที่สำนักงานประกันสังคมทุกแห่งในพื้นที่ที่สะดวก (ยกเว้นสำนักงานใหญ่ บริเวณกระทรวงสาธารณสุข)

๑๔) สมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ ช่องทางใดได้บ้าง

คำตอบ สมัครได้ที่สำนักงานประกันสังคมทุกแห่งทั่วประเทศ (ยกเว้นสำนักงานใหญ่) / ทางเว็บไซต์ www.sso.go.th / ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส / หน่วย

๑๕) ถ้าวันชำระเงินสมทบวันที่ ๑๕ ตรงกับวันหยุดราชการจะทำอย่างไร

คำตอบ ให้ชำระเงินสมทบได้ในวันทำการถัดไป

๑๖) เมื่อนายจ้างบันทึกข้อมูลการแจ้งเข้า - ออกของลูกจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จะตรวจสอบข้อมูลได้ในกี่วัน

คำตอบ ประมาณ ๓ วันทำการ (ไม่นับรวมวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์โดยนับจากวันที่นายจ้างบันทึกข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์)

๑๗) ผู้ประกันตนมีปัญหาในการเข้าใช้งานทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม เช่น ลืมรหัสผ่าน ต้องการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ ติดต่อที่ศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๐๖ กด ๑ เพื่อแก้ไขปัญหาในการเข้าใช้งานเว็บไซต์ต่อไป

ภาคผนวก

ใบนำส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

โทรศัพท์ .....โทรสาร .....

☐ ร้องเรียนด้วยตนเอง ☐ เอกสาร/หนังสือ ☐ โทรศัพท์ ☐ ศูนย์ดำรงธรรม

รหัสเรื่อง.....วันที่.....
เรื่อง.....
เรียน.....
หน่วยงาน.....
โทรศัพท์.....โทรสาร.....
E mail.....
ข้อความ.....
.....
.....
.....
.....
.....
จำนวนหน้า.....(รวมใบส่ง)

☐ **จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบแล้วกรุณาแจ้งผลการดำเนินงานให้ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานทราบด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง**

☐ **จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบแล้วกรุณาแจ้งผลการดำเนินงานให้ ผู้ร้องทราบตามความเหมาะสมด้วยจักขอบพระคุณยิ่ง**

☐ **โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าได้รับอันตรายหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องจากการร้องเรียนนี้**

☐ **เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน**.....

<u>หมายเหตุ</u> โปรดระบุหมายเลขรหัสของเรื่อง และวันที่ด้วยทุกครั้งที่มีการประสานงาน

แบบบันทึกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

วันที่.....

ร้องเรียนโดยวิธี ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ มาด้วยตนเอง

ชื่อผู้ร้องเรียน.....ที่อยู่.....
.....โทรศัพท์.....
ชื่อสถานประกอบการ/ชื่อนายจ้าง.....
ที่ตั้งเลขที่.....ซอย.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....สถานที่ใกล้เคียง.....
เรื่องที่ร้องเรียนและความประสงค์ที่จะขอให้หน่วยงานของกระทรวงแรงงาน
.....
.....
.....
.....
.....
.....

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเรื่อง.....
.....
.....

เกี่ยวข้องกับ
- ☐ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
- ☐ กรมการจัดหางาน
- ☐ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- ☐ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ☐ สำนักงานประกันสังคม

หน่วยงานอื่น.....

ลงชื่อ .....ผู้ร้องทุกข์
(.....)