

บทที่ 1
วัตถุประสงค์และขอบเขต

สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป มีภารกิจสำคัญประการหนึ่งคือ การคุ้มครองแรงงานไทยที่ทำงานในไต้หวัน ให้ได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นธรรมจากนายจ้างภายใต้กรอบของกฎหมายแรงงานของไทยและไต้หวัน กฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสัญญาจ้างที่ได้ตกลงกันมาก่อนเดินทาง ทั้งนี้ สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป จะเข้าไปคุ้มครอง ดูแลให้ได้รับสิทธิประโยชน์ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือเมื่อแรงงานไทยประสบปัญหา เพื่อให้แรงงานไทยได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีรายได้ที่เหมาะสม และมีความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน

หนังสือ “คู่มือการรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป” จัดทำขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเปและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลให้แรงงานไทยที่ทำงานในไต้หวันได้มีความเข้าใจในเรื่องขั้นตอนการร้องทุกข์ และการดำเนินการช่วยเหลือแรงงานไทยในกรณีประสบปัญหาในไต้หวัน โดยได้รวบรวมขั้นตอน รายละเอียดของการทำงาน รวมถึงกิจกรรม กระบวนการต่างๆ ของการรับเรื่องร้องทุกข์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้ใช้ประโยชน์เป็นเอกสารอ้างอิงสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

บทที่ 2 คำจำกัดความ

คำจำกัดความ/นิยาม

การร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนร้องขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของตน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องทุกข์จะต้องพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ แล้วแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

การรับเรื่องร้องทุกข์ของคณงานที่มาทำงานในได้หวัน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี ได้แก่

1. **กรณีที่ 1:** การร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ซึ่งได้แก่

1.1 จัดส่งไปทำงานต่างประเทศแล้ว ถูกนายจ้างในต่างประเทศส่งกลับโดยไม่ทราบสาเหตุ

1.2 ได้ไปทำงานในต่างประเทศแล้ว ได้ค่าจ้างหรือสิทธิประโยชน์ไม่ตรงตามสัญญา เป็นต้น

2. **กรณีที่ 2:** การร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือที่ไม่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ดังนี้

2.1 ขอให้ติดตามหาญาติ (คนหางาน)

2.2 ขอให้ติดตามค่าจ้างค้างจ่าย เงินภาษี เงินค่าล่วงเวลา ฯลฯ

2.3 ขอให้ติดตามเงินทดแทน เงินประกันสังคม หรือเงินจากกองทุนประกันแรงงาน กรณีประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน เป็นต้น

2.4 ช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดการศพ กรณีคนหางานเสียชีวิตในต่างประเทศ

การร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ ผู้ร้องทุกข์จะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือญาติมาร้องทุกข์แทน โดยทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมาย ทางใดทางหนึ่งหรือหลายทางก็ได้ และ/หรืออาจมาร้องทุกข์ที่สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป โดยตรง หรือผ่านสำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย ไทเป สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน หน่วยงานท้องถิ่นของไต้หวัน องค์การภาคเอกชน หรืออื่นๆ

บทที่ 3

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่2) ไทเป

1. ชื่อหน่วยงาน

(1) ชื่อที่ใช้ติดต่อกับหน่วยงานราชการและเอกชนไต้หวัน ได้แก่ สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย (ฝ่ายแรงงาน) – Thailand Trade and Economic Office (Labour Division)

(2) ชื่อที่ใช้ติดต่อกับหน่วยงานราชการและเอกชนไทย ได้แก่ สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่2) ไทเป

2. ที่ตั้งสำนักงาน

ที่ตั้ง 10 F., No. 151, Hsin-Yi Rd, Sec. 3, Taipei 10658

โทรศัพท์ (02) 2701-1413 โทรสาร (02) 2701-1433

เวลาทำการ จันทร์ – ศุกร์ 09.00 – 17.00 น. (พักเที่ยง 12.00 – 13.30 น.)

3. อัตรากำลัง

(1) ข้าราชการจำนวน 2 อัตรา สังกัดกระทรวงแรงงาน

(2) ลูกจ้างท้องถิ่น 5 อัตรา

(3) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล (จ้างเหมารายปี) 1 อัตรา

(4) เจ้าหน้าที่ติดตามสิทธิประโยชน์ (จ้างเหมารายปีจากกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศ) 3 อัตรา

4. เขตพื้นที่ในความดูแลรับผิดชอบ

ภาคเหนือและภาคกลางของเกาะไต้หวัน รวม 11 เมือง คือ ไทเป จีหลง เกาหยวน อี้หลัน ซินจู๋ เหมียวลี่ ไทจง หั่นโนว ฮัวเหลียน เหลียนเจียง และจินเหมิน

5. หน้าที่รับผิดชอบ

สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(1) รักษาและขยายตลาดแรงงานไทยในไต้หวัน ส่งเสริมให้มีการจ้างแรงงานไทยทดแทนผู้ทำงานครบสัญญาจ้างและทดแทนผู้ที่ต้องเดินทางกลับโดยไม่ครบสัญญาจ้าง โดยให้การตรวจสอบและรับรองเอกสารความต้องการจ้างแรงงานไทยของนายจ้าง เพื่อคุ้มครองและป้องกันการหลอกลวงแรงงานไทย ตลอดจนการตรวจสอบว่านายจ้างมีตำแหน่งงานจริงหรือไม่ ลักษณะงานมีความปลอดภัยหรือเสี่ยงอันตรายหรือไม่ พร้อมทั้งเจรจาต่อรองสิทธิประโยชน์ให้แรงงานไทย

(2) ตรวจสอบสภาพการจ้างให้แรงงานไทยได้รับค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ตามกฎหมายท้องถิ่นและสัญญาจ้างงาน ตลอดจนเป็นตัวแทนของแรงงานไทยในการร้องทุกข์และช่วยเหลือในการดำเนินคดีกรณีถูกละเมิดสิทธิ พร้อมทั้งเรียกร้องผลประโยชน์ที่พึงมีพึงได้ตามสิทธิ

(3) ดูแล ค้ำครอง และช่วยเหลือแรงงานไทยให้ได้รับสิทธิตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางานในกรณีที่แรงงานไทยเดินทางมาทำงานโดยถูกหลอกลวง หรือประสบปัญหาถูกทอดทิ้ง หรือได้งานไม่ตรงสัญญา หรือได้รับค่าจ้างต่ำกว่าสัญญาจ้าง ฯลฯ

(4) ประชุมชี้แจง เยี่ยมเยียน ให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ ข้อขัดแย้ง และยุติข้อพิพาทระหว่างแรงงานไทยกับนายจ้าง หรือบริษัทจัดหางานและบุคคลอื่นๆ

(5) ติดตามข่าวสารและสถานการณ์ด้านแรงงาน ตลอดจนจัดทำเอกสารวิชาการ และคู่มือต่างๆ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับแรงงานไทย

(6) ร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่นจัดทำกิจกรรมนันทนาการให้กับแรงงานไทย เพื่อบรรเทาความเครียดจากการทำงาน เช่น การจัดงานเทศกาลสงกรานต์

(7) ร่วมกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจัดการศึกษาตามโครงการเสริมสร้างความรู้ในระดับอุดมศึกษาให้แก่แรงงานไทย

(8) จัดอบรมให้ความรู้แก่กลุ่มและอาสาสมัครแรงงานไทย รวมทั้งเครือข่ายด้านแรงงาน เพื่อสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่แรงงานไทยในได้ทุกวัน

(9) ดำเนินการให้ข้อตกลงด้านแรงงานระหว่างไทยและไต้หวันให้สามารถบรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์แก่แรงงานไทย

(10) งานบริหารทั่วไป (การบริหารบุคลากร และงบประมาณ)

บทที่ 4 กระบวนการรับและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป แบ่งการช่วยเหลือแรงงานไทยที่มาร้องทุกข์ ออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องทุกข์จากคนหางาน ญาติ/ทายาทคนหางาน นายจ้าง และจากหน่วยงานต่างๆ อาทิ บริษัทจัดหางานไต้หวัน สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย ไทเป สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน องค์การภาคเอกชน และอื่นๆ โดยในกรณีที่เป็นการร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือโทรสาร จะต้องแจ้งรายละเอียดของปัญหา พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น สลิปเงินเดือน การจ่ายเงินกู้ ฯลฯ เพื่อประกอบการพิจารณา/วินิจฉัย

ขั้นตอนที่ 2 บันทึกข้อมูลการร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือในฐานข้อมูลของสำนักงานฯ

ขั้นตอนที่ 3 สอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น คนหางาน บริษัทจัดหางานไต้หวัน เพื่อวินิจฉัยเรื่องและตรวจสอบข้อเท็จจริง และ/หรือขอเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3 ประสานงานและเร่งรัดการดำเนินการจากหน่วยงานของไต้หวันที่เกี่ยวข้อง เช่น นายจ้าง บริษัทจัดหางานไต้หวัน กรมสรรพากร สถานีตำรวจ เรือนจำ สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย ไทเป ธนาคาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน คนหางาน ญาติ/ทายาทคนหางาน เพื่อให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้คนหางานตามข้อร้องทุกข์ โดยเจรจา/ขอความร่วมมือจากบุคคล/หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ประสานเจรจากับคนหางาน และนายจ้าง กรณีค่าจ้างค้างจ่าย เงินชดเชย เลิกจ้าง ค่าอาหารและที่พัก และอื่นๆ
- ประสานกรมสรรพากร กรณีขอคืนภาษี
- ประสานกองทุนประกันภัยแรงงาน ไต้หวัน ในการติดตามเงินทดแทนกรณีคนหางานประสบอุบัติเหตุและเสียชีวิต
- ประสานสถานีตำรวจ เรือนจำ กรณีคนหางานมีปัญหาการกระทำผิดกฎหมาย ท้องถิ่นไต้หวัน
- ประสานสอบถามข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งให้คนหางานทราบขั้นตอนการรับสิทธิประโยชน์ เช่น บริษัทจัดหางานไต้หวัน ธนาคาร สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย ไทเป กองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ การแก้ไขปัญหาคอนหาให้คนหางานตามข้อร้องทุกข์ จะเพิ่มความเข้มงวดในการดำเนินการ โดยเริ่มต้นจากการเจรจาแก้ไขปัญหทางโทรศัพท์ ขอพบเพื่อหารือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การประสานหน่วยงานราชการท้องถิ่นเพื่อร่วมดำเนินการ เช่น สำนักงานคณะกรรมการการแรงงาน กองแรงงานท้องถิ่น และสถานีตำรวจ ตลอดจนการส่งฟ้องศาลเพื่อบังคับคดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กรณีข้อร้องทุกข์ ไม่สามารถตกลงได้โดยวิธีเจรจากลางทางโทรศัพท์กับนายจ้าง ล่าม หรือบริษัทจัดหางาน เพื่อแก้ไขให้เป็นไปตามสัญญาจ้างหรือกฎหมายแรงงาน สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป จะเชิญทุกฝ่ายมาพบเพื่อหารือที่สำนักงานฯ หรือเดินทางไปเจรจา/ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่สถานประกอบการ

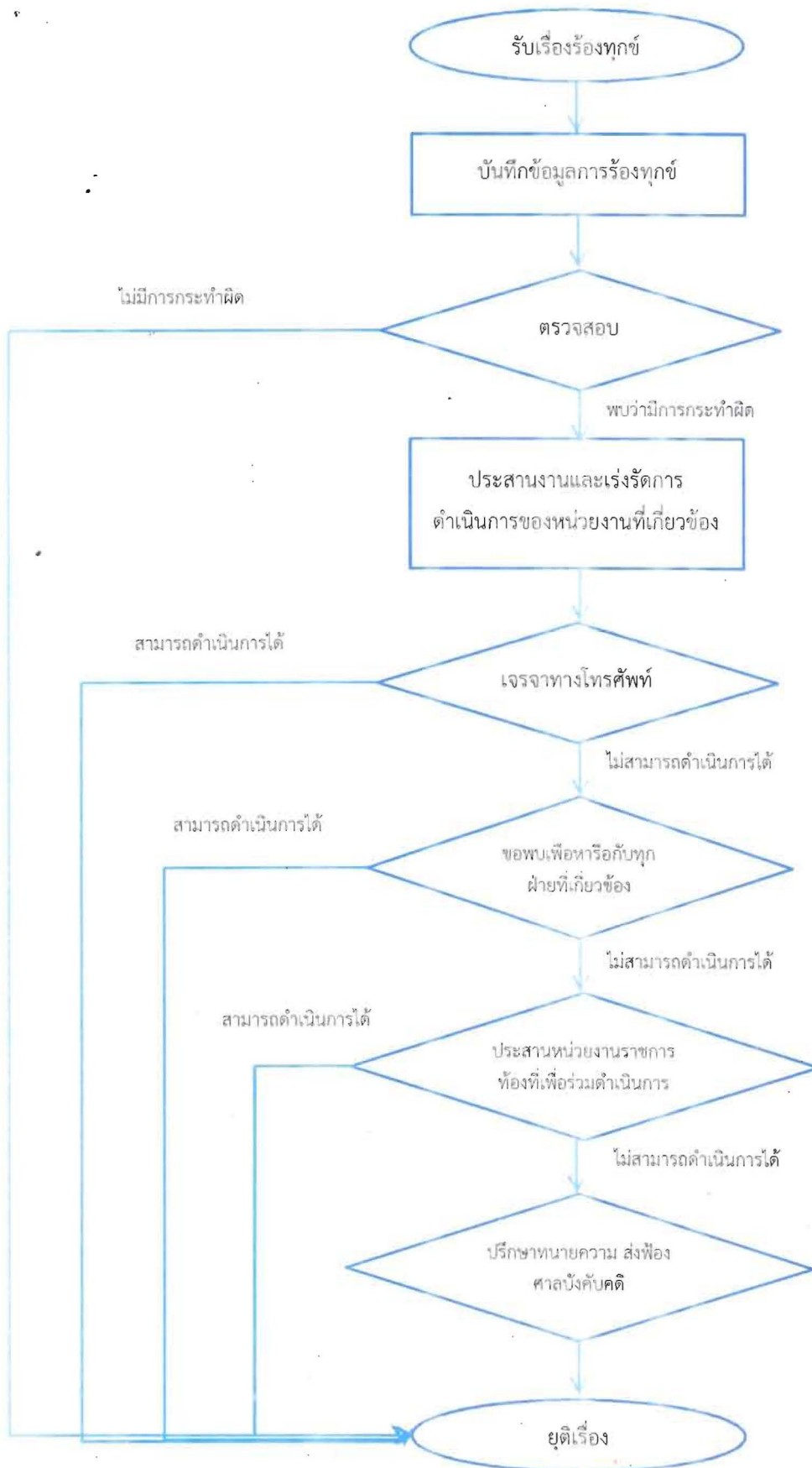
กรณีระหว่างการเจรจาที่ยังไม่สามารถยุติเรื่อง สำนักงานฯ อาจเสนอเรื่องต่อกระทรวงแรงงานและกรมการจัดหางาน เพื่อพิจารณาอนุมัติชะลอการจัดส่งแรงงานไทยให้กับนายจ้างรายนั้นๆ หรือระงับการการจัดส่งแรงงานของบริษัทจัดหางานไทย/ไต้หวันแล้วแต่กรณี จนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข

กรณีที่เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและอาญา สำนักงานฯ จะปรึกษาหารือทนายความ เพื่อจัดทำสำนวนส่งฟ้องศาลในการบังคับคดี

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและยุติเรื่องร้องทุกข์ โดยเร่งดำเนินการแก้ไข ปัญหา/ให้ความช่วยเหลือคนหางาน และยุติเรื่องร้องทุกข์

อนึ่ง สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป จะรายงานการดำเนินการช่วยเหลือแรงงานไทยที่มาร้องทุกข์ให้ปลัดกระทรวงแรงงานและกรมการจัดหางานทราบเป็นระยะๆ จนกระทั่งการให้ความช่วยเหลือได้ยุติลง

บทที่ 5
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow)



บทที่ 6 การติดตามและประเมินผล

สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทยเป มีวิธีปฏิบัติเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการช่วยเหลือแรงงานไทยที่มาร้องทุกข์ ดังนี้

1. โทรศัพท์ติดตามจากคนหางานว่า ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างจากนายจ้าง หรือบริษัทจัดหางาน หรือหน่วยงานอื่นๆ ตามที่สำนักงานแรงงานฯ ได้ประสานและดำเนินการเรียกร้องแล้วหรือไม่ อย่างไร
2. สำนักงานแรงงานฯ มีหนังสือตอบกระทรวงแรงงานและหน่วยงานต่างๆ ที่แจ้งข้อร้องทุกข์ หรือการขอความช่วยเหลือจากคนหางาน เพื่อรายงานผลการช่วยเหลือและติดตามสิทธิประโยชน์ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
3. กรณีนายจ้างได้แก้ไขปรับปรุงสภาพการจ้างและอื่นๆ แล้ว จะเดินทางไปตรวจเยี่ยมซ้ำอีกครั้งหากนายจ้างยื่นเรื่องขอรับคนหางานเพิ่ม หรือโทรศัพท์สอบถามจากคนงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท
4. กรณีส่งเรื่องให้คณะกรรมการการแรงงานหรือสำนักงานแรงงานท้องถิ่นรับไปดำเนินการ สำนักงานแรงงานฯ จะติดตามสอบถามความคืบหน้าและการรายงานผล
5. กรณีเป็นประเด็นปัญหาด้านนโยบาย สำนักงานแรงงานฯ จะเสนอเรื่องต่อกระทรวงแรงงาน และกรมการจัดหางาน เพื่อส่งคณะผู้แทนมาเจรจาแก้ไขหรือนำเข้าเจรจาต่อรองในการประชุมคณะกรรมการร่วมหาหรือไทย-ไต้หวันประจำปี
6. รวบรวมประเด็นปัญหาต่างๆ วิเคราะห์และพิจารณากำหนดแนวทางแก้ไข เช่น จัดประชุมบริษัทจัดหางานเพื่อแก้ไขปัญหาแรงงานไทย จัดอบรมพัฒนาความรู้และปรับทัศนคติของล่ามที่ดูแลแรงงานไทย มอบโล่ประกาศเกียรติคุณแก่นายจ้างและบริษัทจัดหางานดีเด่น ฯลฯ
7. จัดทำเอกสารเผยแพร่ ออกสื่อรายการวิทยุเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกฎระเบียบใหม่ๆ ที่คนหางานควรทราบ เพื่อให้สามารถรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง
8. จัดทำแบบประเมินผลการให้บริการและการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานฯ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

บทที่ 7
ภาคผนวก
แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ของคนหางาน

เลขที่.....

บันทึกข้อร้องทุกข์

วันที่

1) ชื่อ..... กับพวกรวม..... คน นายจ้าง.....
โทร..... บจก. ไทย..... บจก. ใต้หวัน.....
โทร..... แฟกซ์..... สำมชื่อ..... มือถือ.....
เดินทางเข้ามาเมื่อ..... ตำแหน่งงาน..... เงินเดือน.....

2) ปัญหา.....
.....
.....
.....

ผู้รับคำร้อง.....

การขอหมาย.....
.....
.....

ลงชื่อ..... หัวหน้าสนร. ไทยเป
วันที่.....

3) ผลการดำเนินการ.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
วันที่.....

- ทราบ - จบคดี
- รวบรวมผลการปฏิบัติงาน
- อื่นๆ.....

ลงชื่อ..... หัวหน้า สนร. ไทยเป
วันที่.....

บทที่ 8
เอกสารอ้างอิง

1. เว็บไซต์ของคณะกรรมการการแรงงานไต้หวัน (CLA): www.evta.gov.tw
2. เว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุขไต้หวัน: www.nhikb.gov.tw
3. เว็บไซต์ของกรมสรรพากรไต้หวัน (CLA): www.ntak.gov.tw
4. คู่มือแรงงานต่างชาติ จัดทำโดย คณะกรรมการการแรงงานไต้หวัน
5. คู่มือคนไทยในไต้หวัน จัดทำโดย สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย ไทเป
6. คู่มือแรงงานไทยเมื่อไปทำงานในไต้หวัน จัดทำโดย ศูนย์อบรมคนงาน สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กรมการจัดหางาน
7. Foreign Worker Guidance Handbook จัดทำโดย Labour Affairs Bureau, Taipei County
8. คู่มือแรงงานต่างชาติเมืองไทเป จัดทำโดย ศูนย์ให้คำปรึกษาแรงงานต่างชาติไทเป
9. คู่มือคนงาน จัดทำโดย บริษัทกูดพาวเวอร์ & กู๊ดแมนพาวเวอร์ จำกัด
10. สิทธิประโยชน์ของคนงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ จัดทำโดย สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
11. คู่มือแรงงานไทยในไต้หวัน จัดทำโดย สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) ไทเป