คู่มือการปฏิบัติงาน

การติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ของสาธารณรัฐเกาหลี



กลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

(พ.ศ. ๒๕๕๖)

คำนำ

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ มีภารกิจหนึ่งในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงานในต่างประเทศในการดูแลและคุ้มครองสิทธิประโยชน์แรงงานไทยในต่างประทศ โดยการรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อติดตามสิทธิประโยชน์ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ให้แก่แรงงานไทยที่เคยเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ รวมถึงญาติของแรงงานไทยที่มาร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ อาทิ เงินคืนภาษี เงินทดแทนกรณีประสบอันตราย/เสียชีวิต เงินค่าจ้างค้างจ่าย เงินสะสมเลี้ยงชีพ เงินค่าตั๋วเครื่องบิน เงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง รวมถึงติดตามคนงานไทยที่ขาดการติดต่อกับครอบครัว ถูกจับกุม ถูกหลอกหลวง การตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือการตรวจสอบสภาพการจ้างงานเพื่อประกอบการวินิจฉัยในการเรียกเงินค่าบริการคืน เป็นต้น

สำหรับการติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) และการติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) เป็นสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับของแรงงานไทยที่เคยเดินทางไปทำงาน ณ สาธารณรัฐเกาหลี ซึ่งได้มีการปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินงาน โดยสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศจะรับเรื่องร้องทุกข์และส่งให้หน่วยงานของสาธารณรัฐเกาหลีโดยตรง ไม่ผ่านฝ่ายแรงงาน ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโซล ได้แก่ สำนักงานเงินบำนาญแห่งขาติสาธารณรัฐเกาหลี (National Pension Service : NPS) กรณีการติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) และสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกาหลีประจำประเทศไทย (Human Service of Korea in Thailand : HRD Korea) กรณีการติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ จึงเห็นควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) และการติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ขึ้น

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
กันยายน ๒๕๕๖

สารบัญ

หน้า

คำนำ ก

สารบัญ ข

- ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ ๑
  - ๑.๑ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ๑
  - ๑.๒ งานบริหารทั่วไป ๑
  - ๑.๓ กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ ๒
  - ๑.๔ กลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ๒
  - ๑.๕ กลุ่มงานแรงงานในต่างประเทศ ๓
  - ๑.๖ งานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ หรืองานรับเรื่องร้องทุกข์ ๔
  - ๑.๗ สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ ๕
- คู่มือการติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ของสาธารณรัฐเกาหลี
  - ๒.๑ วัตถุประสงค์ ๖
  - ๒.๒ ขอบเขต ๖
  - ๒.๓ คำจำกัดความ ๗
  - ๒.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ ๘
  - ๒.๕ กระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ ๙
  - ๒.๖ Work Flow กระบวนการ ๑๐
  - ๒.๗ การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๓
  - ๒.๘ มาตรฐานงาน ๑๖
  - ๒.๙ การติดตามประเมินผล ๑๖
- เอกสารอ้างอิง ๑๗
- ภาคผนวก
  - แบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์การติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน)
  - แบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์การติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภารกิจและอำนาจหน้าที่

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ, ๒๕๕๕)

(ก) เสนอแนวนโยบายความร่วมมือต่างประเทศด้านแรงงาน

(ข) ดำเนินการเกี่ยวกับกรรมสารและข้อตกลงระหว่างประเทศด้านแรงงาน รวมทั้งเร่งรัดการปฏิบัติตามพันธกรณีด้านแรงงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประเทศ

(ค) ประสานงาน ติดตามและแลกเปลี่ยนความร่วมมือด้านวิชาการและความช่วยเหลือด้านแรงงานกับองค์การหรือหน่วยงานต่างประเทศ ดำเนินการเกี่ยวกับงานทุน พิธีการรับรองงานประชุม การเจรจาระหว่างประเทศ รวมทั้งวิเคราะห์การดำเนินงานของกลุ่มและองค์การต่างประเทศ

(ง) ประสานติดตามสิทธิประโยชน์ให้ความช่วยเหลือแก่แรงงานและครอบครัวของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศและประสานการดำเนินการเพื่อรักษาและส่งเสริมการขยายตลาดแรงงานไทยในต่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ แบ่งออกเป็น ดังนี้

๑. งานบริหารทั่วไป

๒. กลุ่มวิเทศสัมพันธ์

๓. กลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

๔. กลุ่มงานแรงงานในต่างประเทศ

๑. งานบริหารทั่วไป มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- งานสารบรรณ ธุรการ การเงิน – พัสดุ งานช่วยอำนวยการ งานสวัสดิการยานพาหนะ จัดทำทะเบียนควบคุมวันลาของข้าราชการและลูกจ้าง ในภาพรวมของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

- ประสานการจัดทำยุทธศาสตร์และนโยบาย จัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี จัดทำแผนปฏิบัติราชการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี จัดทำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในภาพรวมของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

- ประสานติดตาม ประเมินผล รายงานผลการปฏิบัติราชการและผลการใช้จ่ายเงินตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ รายงานผลตัวชี้วัดและคำรับรองปฏิบัติราชการ ในภาพรวมของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

- ประสานการจัดทำการควบคุมภายในและรายงานผลการควบคุมภายใน ในภาพรวมของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

๒. กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- เสนอแนวนโยบายความร่วมมือต่างประเทศด้านแรงงาน

- ศึกษา วิเคราะห์ พันธกรณีระหว่างประเทศด้านแรงงาน รวมทั้งติดตามและรายงานผลการปฏิบัติตามพันธกรณีดังกล่าว

- ประสาน แลกเปลี่ยนความร่วมมือระหว่างประเทศในกรอบพหุภาคี ภูมิภาค อนุภูมิภาคและองค์การระหว่างประเทศ

- เจรจา ส่งเสริม และพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ การแสวงหาแหล่งความช่วยเหลือจากต่างประเทศ และการจัดทำข้อเสนอโครงการขอรับความช่วยเหลือ

- ประสานการดำเนินกิจกรรมตามมติและข้อตกลงระหว่างประเทศในกรอบต่างๆ

- ดำเนินการด้านพิธีการ การต้อนรับ งานรับรอง การดูงาน การสัมมนา เจรจางานการประชุมระหว่างประเทศ และงานทุนต่างประเทศ

- การแปล ศึกษา วิเคราะห์กรรมสารระหว่างประเทศ และข่าวสารข้อมูลความเคลื่อนไหวด้านแรงงาน เศรษฐกิจ สังคม เพื่อเสนอกระทรวงและเผยแพร่ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- จัดทำยุทธศาสตร์และนโยบาย จัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี จัดทำแผนปฏิบัติราชการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี จัดทำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกลุ่มวิเทศสัมพันธ์

- ติดตาม ประเมินผล รายงานผลการปฏิบัติราชการและผลการใช้จ่ายเงินตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ รายงานผลตัวชี้วัดและคำรับรองการปฏิบัติราชการของกลุ่มวิเทศสัมพันธ์

- จัดทำการควบคุมภายในและรายงานผลการควบคุมภายในของกลุ่มวิเทศสัมพันธ์

- ดำเนินการด้านการเงินและการคลังของกลุ่มวิเทศสัมพันธ์จนแล้วเสร็จสิ้นกระบวนการและขั้นตอน

๓. กลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- งานรับเรื่องร้องทุกข์ของคนงานที่ไปทำงานต่างประเทศ และการประสานงานให้ความช่วยเหลือ ติดตาม ดูแลสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ

- ปฏิบัติงานสนับสนุน ช่วยอำนวยการ และประสานการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ รวมถึงอนุมัติการเดินทางไปและกลับจากประจำการของข้าราชการและงานบุคคลสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ

- ส่งเสริมและขยายตลาดแรงงานในต่างประเทศ

- รวบรวมสถิติข้อมูล ประมวล วิเคราะห์ สรุปสถานการณ์การจ้างงาน หรือกรณีฉุกเฉินเร่งด่วนของสถานการณ์แรงงานในต่างประเทศ

- จัดทำยุทธศาสตร์และนโยบาย จัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี จัดทำแผนปฏิบัติราชการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี จัดทำตัวชี้วัดและคำรับรองปฏิบัติราชการ จัดทำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่าง และสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ/ฝ่ายแรงงานในต่างประเทศทั้ง ๑๔ แห่ง

- ติดตาม ประเมินผล รายงานผลการปฏิบัติราชการและผลการใช้จ่ายเงินตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ รายงานผลตัวชี้วัดและคำรับรองปฏิบัติราชการของกลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ/ฝ่ายแรงงานในต่างประเทศทั้ง ๑๔ แห่ง

- จัดทำการควบคุมภายในและรายงานผลการควบคุมภายในของกลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ/ฝ่ายแรงงานในต่างประเทศทั้ง ๑๔ แห่ง

- ดำเนินการด้านการเงินและการคลังของกลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ/ฝ่ายแรงงานในต่างประเทศทั้ง ๑๔ แห่ง จนแล้วเสร็จสิ้นกระบวนการและขั้นตอน

๔. กลุ่มงานแรงงานในต่างประเทศ มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- รักษาและส่งเสริมการจ้างแรงงานไทยในต่างประเทศ อาทิ การติดตามแสวงหาตลาดแรงงาน ศึกษาความต้องการแรงงานทั้งด้านประเภทอาชีพ เงื่อนไขการจ้าง อัตราค่าจ้าง สภาพการจ้าง และข้อบังคับตามกฎหมาย รวมถึงพิจารณารับรองเอกสารจ้างแรงงานไทยให้เกิดความเป็นธรรม

- คุ้มครอง ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และดูแลสิทธิประโยชน์ของคนงานไทยในต่างประเทศ

- ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพแรงงานและสวัสดิการสังคมของแรงงานไทยในต่างประเทศ อาทิ การตรวจเยี่ยม ให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ประเพณี และข้อบังคับต่างๆ ของประเทศที่ทำงานอยู่ และการประสานหน่วยงานราชการและเอกชนในต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

- เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน เพื่อการวางแผนพัฒนากำลังแรงงานไทยให้สอดคล้องกับความต้องการแรงงานในต่างประเทศ

งานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ หรืองานรับเรื่องร้องทุกข์ จึงเป็นงานหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สังกัดสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยมีภารกิจในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศและประสานงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงานในต่างประเทศในการช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ทำงานอยู่ในต่างประเทศและที่เคยเดินทางไปทำงานต่างประเทศ รวมทั้งญาติของแรงงานไทยให้ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามกฎหมายของแต่ละประเทศ โดยการติดตามสิทธิประโยชน์ทั้งที่เป็นตัวเงินและมิใช่เป็นตัวเงิน อาทิ เงินคืนภาษี เงินทดแทนกรณีประสบอันตราย/เสียชีวิต เงินค่าจ้างค้างจ่าย เงินสะสมเลี้ยงชีพ เงินค่าตั๋วเครื่องบิน เงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง รวมถึงติดตามแรงงานไทยที่ขาดการติดต่อกับครอบครัว ถูกจับกุม ถูกหลอกหลวง การตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือการตรวจสอบสภาพการจ้างงานเพื่อประกอบการวินิจฉัยในการเรียกเงินค่าบริการคืน เป็นต้น

สำหรับภารกิจของงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวกับการติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) และการติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับของแรงงานไทยที่เคยเดินทางไปทำงาน ณ สาธารณรัฐเกาหลี ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินงาน โดยสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศจะรับเรื่องร้องทุกข์และส่งให้หน่วยงานของสาธารณรัฐเกาหลีโดยตรง ไม่ผ่านฝ่ายแรงงาน ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโซล ได้แก่ สำนักงานเงินบำนาญแห่งชาติสาธารณรัฐเกาหลี (National Pension Service : NPS) กรณีการติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) และสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกาหลีประจำประเทศไทย (Human Service of Korea in Thailand : HRD Korea) กรณีการติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) และการติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่

สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ ปัจจุบันมีจำนวนรวม ๑๔ แห่ง ตั้งอยู่ใน ๑๓ ประเทศ โดยแต่ละแห่งทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแรงงานไทยในพื้นที่และเขตอาณา ดังนี้

(๑) สำนักงานแรงงานในประเทศซาอุดีอาระเบีย (กรุงริยาด) ดูแลพื้นที่ในประเทศซาอุดีอาระเบียและเขตอาณาประเทศคูเวต บาห์เรน จอร์แดน เยเมน อิรัก ซีเรีย และเลบานอน

(๒) สำนักงานแรงงานในประเทศญี่ปุ่น ดูแลพื้นที่ในประเทศญี่ปุ่น

(๓) สำนักงานแรงงาน ณ เมืองฮ่องกง ดูแลพื้นที่ในเมืองฮ่องกง มาเก๊า และเขตอาณาเกาะไซปัน หมู่เกาะเซาท์แปซิฟิค และสาธารณรัฐปาเลา

(๔) สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ ๒) ไทเป ดูแลพื้นที่ในไต้หวันที่เมืองไทเป จีหลง เถาหยวน ซินจู๋ อี๋หลาน เหมี่ยวลี่ ไทจง ฮัวเหลียน หนันโถว เหลียนเจียง และจินเหมิน

(๕) สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ ๒) สาขาเมืองเกาสง ดูแลพื้นที่ในไต้หวันที่เมืองเกาสง จางฮั่ว ไถหนาน หยุนหลิน เจี๋ยอยี้ ผิงตง ไถตง และเกาะผิงหู

(๖) สำนักงานแรงงานในประเทศมาเลเซีย ดูแลพื้นที่ในประเทศมาเลเซีย

(๗) สำนักงานแรงงานในประเทศสิงคโปร์ ดูแลพื้นที่ในประเทศสิงคโปร์

(๘) สำนักงานแรงงานในประเทศบรูไน ดูแลพื้นที่ในประเทศบรูไน

(๙) ฝ่ายแรงงาน ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเทลอาวีฟ ดูแลพื้นที่ในประเทศอิสราเอล

(๑๐) ฝ่ายแรงงาน ประจำคณะทูตถาวรประจำสหประชาชาติ ณ นครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส เนื่องจากไม่มีคนงานไทยในพื้นที่ จึงไม่มีภารกิจในด้านการคุ้มครองแรงงาน แต่มีภารกิจหลักในการประชุมด้านแรงงานระหว่างประเทศ

(๑๑) ฝ่ายแรงงาน ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโซล ดูแลพื้นที่ในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี

(๑๒) ฝ่ายแรงงาน ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบอร์ลิน ดูแลพื้นที่ในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี

(๑๓) ฝ่ายแรงงาน ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงอาบูดาบี ดูแลพื้นที่ในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ และเขตอาณาประเทศกาตาร์ โอมาน และอิหร่าน

(๑๔) ฝ่ายแรงงาน ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงตริโปลี ดูแลพื้นที่ในประเทศลิเบีย และเขตอาณาประเทศอียิปต์ แอลจีเรีย และโมร็อกโก

ทั้งนี้ การดูแลและให้ความช่วยเหลือคุ้มครองแรงงานไทยที่ทำงานในประเทศอื่นๆ ที่ไม่มีสำนักงานแรงงานตั้งอยู่จะเป็นบทบาทของกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งได้ให้สถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุลใหญ่เข้าไปให้การดูแลคุ้มครองแรงงานไทย

คู่มือการปฏิบัติงาน

การติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ของสาธารณรัฐเกาหลี

๑. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) และการติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ของสาธารณรัฐเกาหลี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของแรงงานไทยที่เคยเดินทางไปทำงานที่สาธารณรัฐเกาหลี

๑.๒ เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

การติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) และการติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ของสาธารณรัฐเกาหลี ได้มีการดำเนินงานโดยบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานของสาธารณรัฐเกาหลี เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและช่วยให้แรงงานไทยได้รับสิทธิประโยชน์ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ใน ๒ กระบวนการ ดังนี้

๒.๑ กระบวนการที่ ๑ การติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพให้กับแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในสาธารณรัฐเกาหลี

กระทรวงแรงงาน โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้มีการลงนามบันทึกความเข้าใจระหว่างกระทรวงแรงงานไทยและสำนักงานเงินบำนาญแห่งชาติสาธารณรัฐเกาหลี (National Pension Service : NPS) เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๓ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ในการติดตามเงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) ให้กับแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานที่สาธารณรัฐเกาหลี และส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ NPS โดยตรง

๒.๒ กระบวนการที่ ๒ การติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับและเงินประกันการออกนอกประเทศให้กับแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานที่สาธารณรัฐเกาหลี

กระทรวงแรงงาน โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้เห็นชอบในการให้ความร่วมมือกับสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกาหลีประจำประเทศไทย (Human Resourses Development Service of Korea in Thailand : HRD Korea) เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์

ในการติดตามเงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ให้กับแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานที่สาธารณรัฐเกาหลีและเป็นผู้มีรายชื่อมีสิทธิได้รับ และจัดส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ HRD โดยตรง

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ "การบริการ"

ความหมายของการบริการตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ได้ให้ไว้ ดังนี้

"การ" หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

"บริการ" หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น "การบริการ" จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๓๙)

คำว่า"การบริการ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำ ที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ๒๕๔๐. หน้า ๖)

"ความหมายของการบริการ คือ เป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแตะต้องอาศัยได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ" (จินตนา บุญบงการ , ๒๕๓๙. หน้า ๑๕) คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ ๗ ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง ๗ ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้ (chaiyaphum.dlt.go.th, ๒๕๕๖)

๓.๒ "การบูรณาการ"

คำว่า "บูรณาการ" มาจากคำภาษาอังกฤษว่า "Integrate" มีความหมายอยู่ ๒ อย่าง ที่ใช้กัน คือ ความหมายโดยทั่วไปหรือแบบกว้าง และความหมายแบบแคบหรือเฉพาะ

ความหมายโดยทั่วไปหรือแบบกว้าง คำว่า "บูรณาการ" จะหมายถึง การทำให้สมบูรณ์ หรือการทำให้หน่วยย่อยๆ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่กระจัดกระจายกัน และมีความสัมพันธ์กัน มาร่วมกันทำหน้าที่ อย่างผสมกลมกลืน เป็นองค์รวมหนึ่งเดียว ประสานกัน เพื่อให้เกิดความครบถ้วน สมบูรณ์ในตนเอง

ส่วนความหมายเฉพาะหรือแบบแคบ คำว่า " บูรณาการ" หมายถึง การนำเอาศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ หลากหลายศาสตร์ ที่มีความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกัน มาผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการจัดหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน (guru.google.co.th, ๒๕๕๓)

๓.๓ "การติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ"

คือ การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของแรงงานไทยทั้งที่ทำงานอยู่ในต่างประเทศและที่เคยเดินทางไปทำงานต่างประเทศ รวมทั้งญาติของแรงงานไทย และประสานงานส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยังสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ ในกรณีที่มีสำนักงานแรงงานในต่างประเทศตั้งอยู่ หรือประสานไปยังกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ในกรณีที่ไม่มีสำนักงานแรงงานในต่างประเทศตั้งอยู่ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยให้ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามกฎหมายของประเทศนั้น ๆ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

- ทำหน้าที่กำกับและดูแลภารกิจในภาพรวมของสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

๔.๒ ผู้อำนวยกลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

- ทำหน้าที่กำกับและดูแลภารกิจงานวิชาการ และงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ หรืองานรับเรื่องร้องทุกข์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

๔.๓ นักวิชาการแรงงาน (ของงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์)

- ทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ของแรงงานไทยเพื่อติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ
- งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔.๓ เจ้าหน้าที่งานธุรการ (พนักงานจ้างเหมาบริการ)

- ทำหน้าที่ลงทะเบียน รับ-ส่งหนังสือราชการ
- งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔.๔ เจ้าหน้าที่งานลงทะเบียนจัดเก็บข้อมูลและเอกสาร (พนักงานจ้างเหมาบริการ)

- ทำหน้าที่ลงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อจัดเก็บในระบบแรงงานไทยในต่างประเทศ ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศหนึ่งของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม

๕. กระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน

๕.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ กลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ จะรับเรื่องร้องทุกข์ของคนงานหรือญาติของคนงานจาก ๓ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน (สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด กรมการจัดหางาน ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน)

ช่องทางที่ ๒ หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงแรงงาน

ช่องทางที่ ๓ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

การดำเนินการของหน่วยงานรับเรื่องเบื้องต้นดังกล่าว มีดังนี้

(๑) สอบปากคำและบันทึกคำร้องในแบบฟอร์มบันทึกคำร้องที่กำหนดของเรื่องที่ร้องทุกข์นั้นๆ เช่น แบบฟอร์มการติดตามเงินสะสมเลี้ยงชีพของสาธารณรัฐเกาหลี แบบฟอร์มการติดตามเงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุด สัญญาจ้าง) ของสาธารณรัฐเกาหลี

(๒) ส่งเรื่องมายังสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

๕.๒ การส่งเรื่องร้องทุกข์

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศดำเนินการ ดังนี้

(๑) ตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ตามที่ได้กำหนดไว้

(๒) ในกรณีที่ข้อมูลและเอกสารถูกต้องครบถ้วนจะส่งเอกสารแบบฟอร์มพร้อมแนบเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ ไปยังสำนักงานเงินบำนาญแห่งชาติสาธารณรัฐเกาหลี (NPS) หรือสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกาหลีประจำประเทศไทย (HRD) แล้วแต่กรณี

(๓) ในกรณีที่ข้อมูลและเอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วนจะแจ้งหน่วยงานที่รับเรื่องเบื้องต้น เพื่อขอให้จัดส่งข้อมูลและเอกสารเพิ่มเติม

๕.๓ การรับผลการดำเนินการ

(๑) เมื่อสำนักงานเงินบำนาญแห่งชาติสาธารณรัฐเกาหลี (NPS) หรือสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกาหลีประจำประเทศไทย (HRD) แล้วแต่กรณี ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว จะแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับมายังสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

(๒) สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินการและค้นหาเรื่องเดิม เพื่อดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องได้รับทราบ

๕.๔ การแจ้งผลการดำเนินการ

สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงาน รับเรื่องเบื้องต้น พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องได้รับทราบ

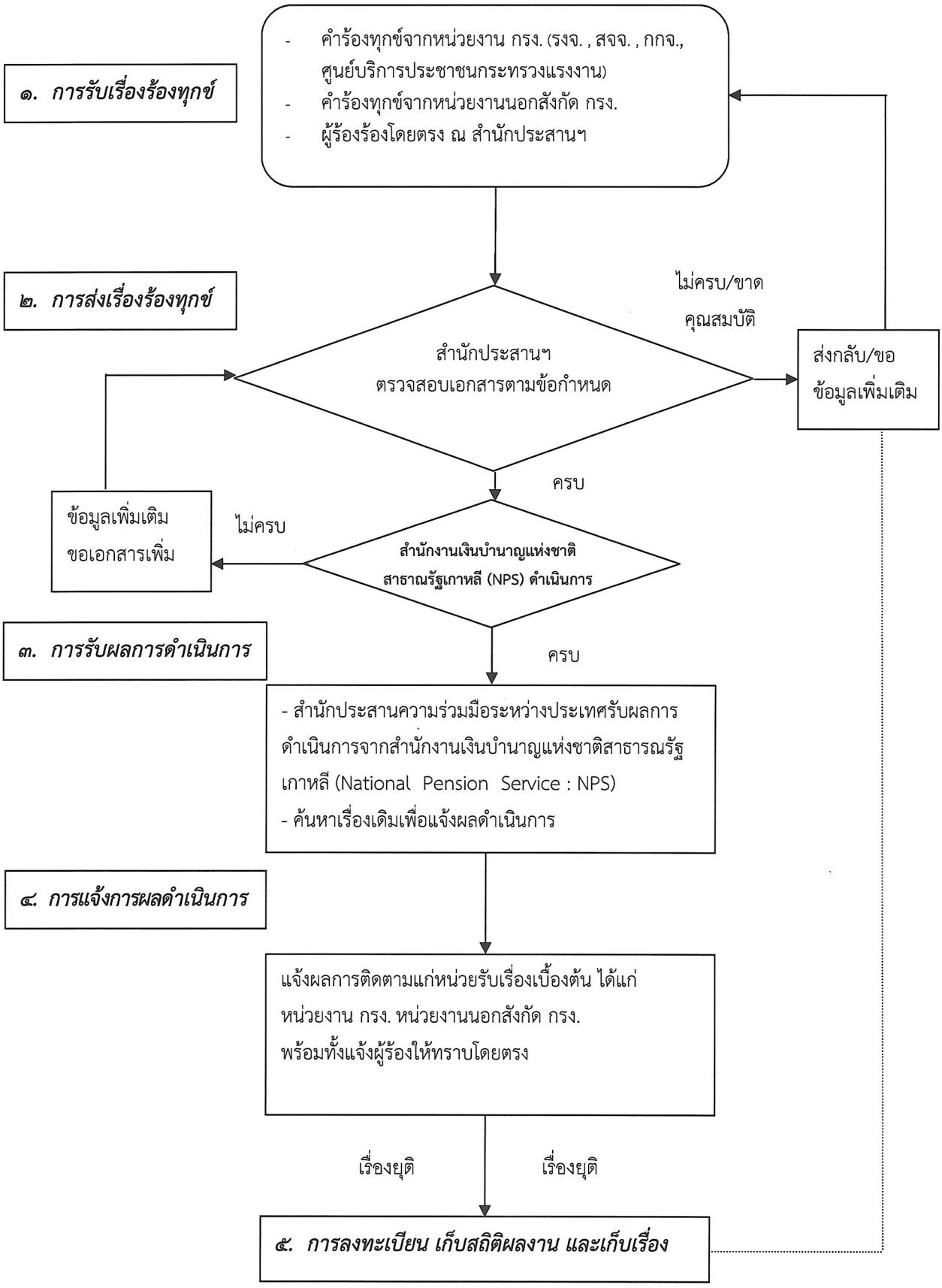
๕.๕ การลงทะเบียน เก็บสถิติผลงานและเก็บเรื่องร้องทุกข์

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ทั้งเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ และเรื่องร้องทุกข์ที่ยุติแล้ว จะมีการลงทะเบียนจัดเก็บข้อมูลลงในระบบแรงงานไทยในต่างประเทศ เพื่อใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลในการติดตามเรื่องและผลการดำเนินงาน จากนั้นมีการสรุปข้อมูลสถิติรายงานผลการปฏิบัติงาน และจัดเก็บเอกสารแยกเข้าแฟ้มตามประเภทของเรื่องร้องทุกข์

๖. Work Flow กระบวนการ

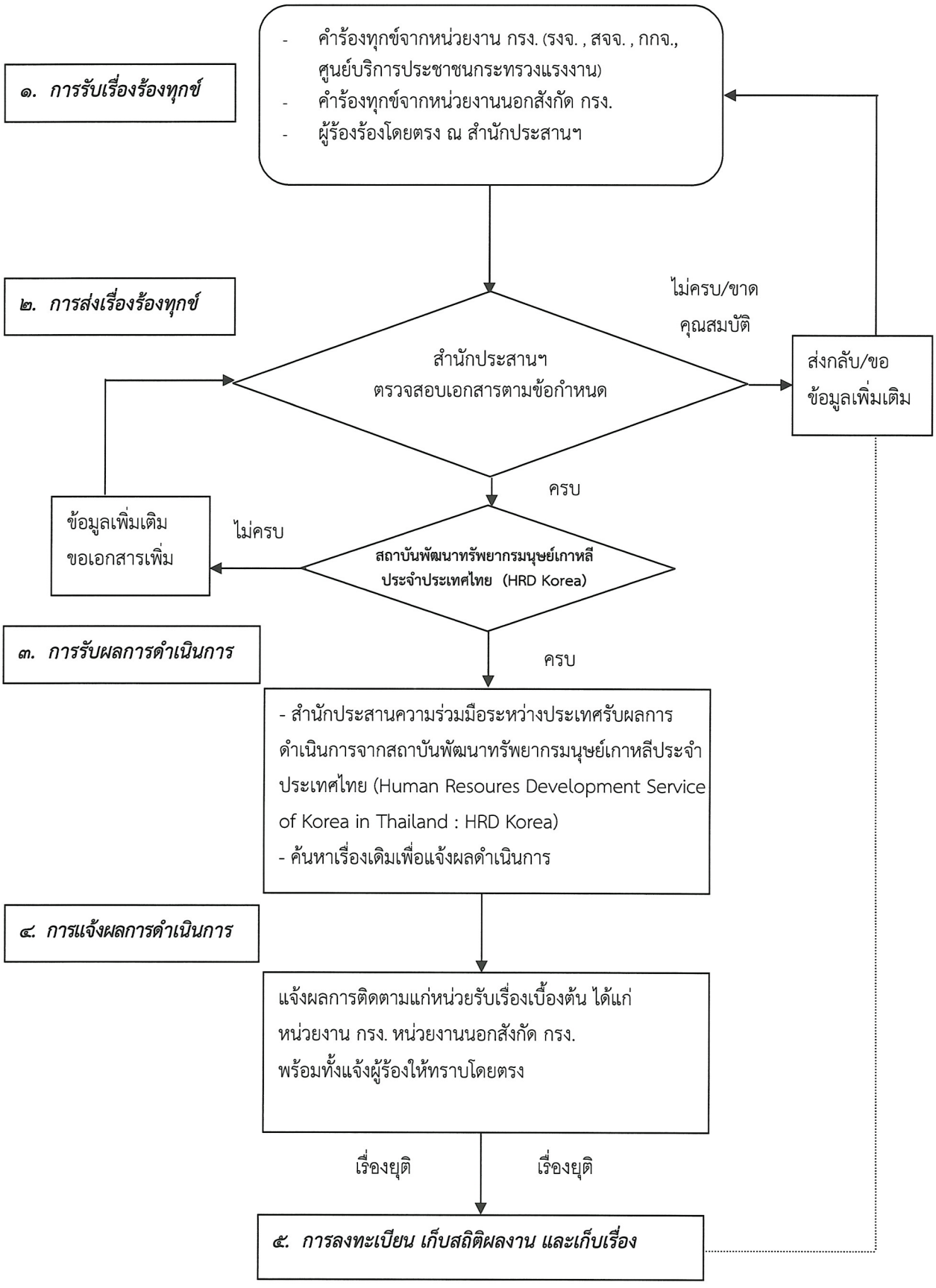
Work Flow หรือแผนผังกระบวนการที่ ๑ การติดตามสิทธิประโยชน์เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน) และกระบวนการที่ ๒ การติดตามสิทธิประโยชน์เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ของสาธารณรัฐเกาหลี มีดังนี้

แผนผังกระบวนการที่ ๑ / ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ติดตามสิทธิประโยชน์ <u>เงินสะสมเลี้ยงชีพ (เงินกุ๊กมิน)</u> ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในสาธารณรัฐเกาหลี



หมายเหตุ - รงจ. = สำนักงานแรงงานจังหวัด
- สจจ. = สำนักงานจัดหางานจังหวัด
- กกจ. = กรมการจัดหางาน

แผนผังกระบวนการที่ ๒ / ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ติดตามสิทธิประโยชน์ เงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในสาธารณรัฐเกาหลี



หมายเหตุ - รงจ. = สำนักงานแรงงานจังหวัด
- สจจ. = สำนักงานจัดหางานจังหวัด
- กกจ. = กรมการจัดหางาน

๗. การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์

๗.๑ การติดตามเงินสะสมเลี้ยงชีพของสาธารณรัฐเกาหลี ใช้แบบฟอร์มตามที่ปรากฏอยู่ในภาคผนวก และเอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นคำร้อง มีดังนี้

(๑) สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้อง

(๒) สำเนาหนังสือเดินทางถ่ายทุกหน้าที่มีตราประทับ และทุกเล่มที่คนงานใช้ในการเดินทางประเทศเกาหลีใต้ (ต้องมี)

(๓) สำเนาใบกาม่า

(๔) สำเนาทะเบียนบ้าน

(๕) สำเนาสมุดบัญชีธนาคารของผู้ร้อง ต้องใช้ธนาคารที่มี swife code เท่านั้น

(๖) ในกรณีผู้ร้องมีการเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุล ต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษและผ่านการรับรองที่กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และสถานอัครราชทูตสาธารณรัฐเกาหลีประจำประเทศไทย

(๗) เอกสารที่ใช้ยื่นคำร้องผู้ร้องต้องลงลายมือชื่อ และรับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้า

หมายเหตุ* การยื่นคำร้องขอรับเงินสะสมเลี้ยงชีพ ผู้ร้องต้องทำการตรวจสอบก่อนว่ามีสิทธิได้รับเงินหรือไม่ เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ค่าแปลเอกสาร เป็นต้น โดยสามารถตรวจสอบกับสำนักงานเงินบำนาญแห่งชาติ สาธารณรัฐเกาหลี (National Pension Service : NPS) ได้โดยตรง รายละเอียดปรากฏตามตาราง

การตรวจสอบข้อมูลต้องเป็นผู้ร้องเท่านั้น <u>ติดต่อสอบถามได้ในกรณีดังนี้</u> ๑. กรณีที่ผู้ร้องต้องการตรวจสอบว่า มีสิทธิที่จะได้รับเงิน หรือไม่แน่ใจว่าได้รับเงินสะสมเลี้ยงชีพไปแล้วหรือไม่ ๒. กรณีที่ผู้ร้องได้ยื่นคำร้องขอรับเงินสะสมเลี้ยงชีพที่สาธารณรัฐเกาหลีไว้แล้ว สามารถที่จะตรวจสอบการโอนเงิน และยอดเงินได้	**ติดต่อได้ที่ Nationnal Pension Service : NPS** เบอร์โทรศัพท์ (๐๐๑-๘๒-๒๒๑๗๖-๘๗๓๐) - จะมีเจ้าหน้าที่คนไทยเป็นผู้รับสาย - หากเป็นคนเกาหลีให้พูดว่า Thailand ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ไทยจะไม่เข้าทำงานในวันพุธ - ข้อมูลเบื้องต้นที่ผู้ร้องต้องแจ้งเจ้าหน้าที่สำหรับใช้ในการตรวจสอบ มีดังนี้ (๑) หมายเลขใบกาม่า (๒) เลขหนังสือเดินทางเล่มที่ใช้เดินทาง (๓) วันเดือนปีเกิดของผู้ร้อง
กรณีมีการโอนเงินให้แล้วที่ธนาคารของสาธารณรัฐเกาหลี สามารถโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดกับธนาคารได้	**ธนาคารเฮวัน (KEB)** เบอร์โทรศัพท์ (๐๐๑-๘๒-๑๐๙-๓๓๙-๙๐๔๑) เจ้าหน้าที่ประสานงานคนไทยชื่อคุณอัฐิมา **ธนาคารอูลี** เบอร์โทรศัพท์ (๐๐๑-๘๒-๑๕๙๙-๒๒๘๘) Call Center กด ๖ ภาษาไทย

๗.๒ การติดตามเงินประกันการเดินทางกลับ (เงินค่าตั๋วเครื่องบิน) และเงินประกันการออกนอกประเทศ (เงินแทจิกึม หรือเงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง) ของสาธารณรัฐเกาหลี ใช้แบบฟอร์มตามที่ปรากฏอยู่ในภาคผนวก และเอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นคำร้อง มีดังนี้

(๑) สมุดบัญชีธนาคารผู้เอาประกัน (ภาษาอังกฤษ)

(๒) **<u>กรณียื่นด้วยตนเอง</u>** (สำเนาเอกสารอย่างละ ๑ ชุด)

- เอกสาร ๑. หนังสือเดินทาง

๒. สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร (ชื่อธนาคาร / สาขา / หมายเลขบัญชี / ผู้เอาประกัน / รหัสธนาคาร (SWIFT CODE) : *<u>รายละเอียดดังกล่าวต้องเป็นภาษาอังกฤษ</u>*

(๓) **<u>กรณียื่นแทนผู้เอาประกัน</u>** (ยื่นแทนในประเทศไทย)

- เอกสาร ๑. แบบคำร้องขอรับเงินประกัน

๒. หนังสือมอบอำนาจ

๓. สำเนาสมุดบัญชีผู้รับเงินแทน * หรือ สำเนาสมุดบัญชีในต่างประเทศ (ชื่อธนาคาร / สาขา / หมายเลขบัญชี / ผู้เอาประกัน / รหัสธนาคาร (SWIFT CODE) : *<u>รายละเอียดดังกล่าวต้องเป็นภาษาอังกฤษ</u>*

(๔) **<u>กรณีผู้เอาประกันเสียชีวิต</u>** บุคคลในครอบครัวยื่นขอรับเงินประกัน

- แบบคำร้องขอรับเงินประกัน, ใบมรณะบัตร, ทะเบียนบ้าน (หนังสือรับรองจากสถานทูต), สำเนาสมุดบัญชีธนาคารผู้รับเงิน

- เอกสาร ๑. แบบคำร้องขอรับเงินประกัน

๒. ใบมรณบัตร (โรงพยาบาลออกให้), ใบรับรองการเกิดเหตุ (สถานีตำรวจออกให้) กรณีเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย ใบรับรองจากโรงพยาบาลไม่จำเป็นต้องยื่น

๓. สำเนาทะเบียนบ้าน

๔. สำเนาสมุดบัญชีผู้รับเงินประกัน * หรือ สำเนาสมุดบัญชีในต่างประเทศ (ชื่อธนาคาร / สาขา / หมายเลขบัญชี / ผู้เอาประกัน / รหัสธนาคาร (SWIFT CODE) : *<u>รายละเอียดดังกล่าวต้องเป็นภาษาอังกฤษ</u>*

๕. สำเนาสมุดบัญชีผู้รับเงินในครอบครัว

๖. หนังสือมอบอำนาจ (จากผู้ที่ได้รับมรดกจากผู้เอาประกันที่เสียชีวิต) (ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ) (หนังสือรับรองจากสถานทูต)

รายชื่อธนาคารที่มี swife code มีดังนี้

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

Name : Bank of Ayudhya Public Company Limited (BAY)

Bank Address: 222 Rama 3 Road, Bang Phongphang Yannawa, Bangkok 10120 Tel: 2296-2001 , 2683-1000 Fax: 2683-1304 SWIFT : AYUDTHBK (www.krungsri.com)

ธนาคารกสิกรไทย

Name : KASIKORNBANK Public Company Limited (KBANK)

Bank Address: 1 Soi Kasikornthai Ratburana Rd, Bangkok 10140 Tel: (66 2) 222-0000 Fax: (66 2) 470- 2749 SWIFT : KASITHBK (www.kasikornbank.com)

ธนาคารกรุงไทย

Name : Krung Thai Bank Public Company Limited (KTB)

Bank Address: 35 Sukhumvit Road, Klong Toey Nua Wattana, Bangkok 10110 Tel: 2255-2222 Fax: 2255-9391-6 SWIFT : KRTHTHBK (www.ktb.co.th)

ธนาคารนครหลวงไทย

Name : Siam City Bank Public Company Limited (SCIB)

Bank Address: 1101 New Petchburi Road Makkasan, Rajthewi, Bangkok 10400 Tel: 2253-0200

SWIFT : SITYTHBK (www.scib.co.th)

ธนาคารไทยพาณิชย์

Name : Siam Commercial Bank Public Company Limited (SCB)

Bank Address: 9 Ratchadaphisek Road Ladyao, Jatujak, Bangkok 10900 Tel: 2544-1111 Fax: 2544-5000 SWIFT : SICOTHBK (www.scb.co.th)

ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์

Name : Standard Chartered Bank (Thailand)

Bank Address: (formerly Nakornthon) 90 North Sathorn Road Bangkok 10500 Tel: 2724-4000

SWIFT: SCBLTHBX (www.standardchartered.co.th)

ธนาคารทหารไทย

Name : TMB Bank Public Company Limited

Bank Address: (formerly Thai Military Bank) 3000 Phaholyothin Rd Chatuchak, Bangkok 10900 Tel: (66 2) 299-1111 273-7020 Fax: (66 2) 273-7118

SWIFT : TMBKTHB (www.tmbbank.com)

ธนาคารยูโอบี

Name : Union Overseas Bank (Thai) [UOB Thailand]

Bank Address: 191 South Sathorn Road Yannawa, Bangkok 10120 Tel: 2343 3000 Fax: 2287-2973-4 SWIFT : BKASTHBK (www.uob.co.th)

๘. มาตรฐานงาน

๘.๑ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ในตัวชี้วัดที่ ๗ (๑๑) ระดับความสำเร็จในการดูแลและคุ้มครองสิทธิประโยชน์แรงงานในต่างประเทศ ซึ่งมีอยู่ ๕ ขั้นตอน ดังนี้ ๑. การรับเรื่องร้องทุกข์ ๒. การส่งเรื่องร้องทุกข์ ๓. การรับผลการดำเนินการ ๔. การแจ้งผลการดำเนินการ ๕. การลงทะเบียน เก็บสถิติผลงาน และเก็บเรื่อง

๘.๒ ตามการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รวมทั้งการรักษามาตรฐานรอบระยะเวลาการให้บริการในกระบวนงาน "การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เป็นตัวเงิน"อาทิเช่น การติดตามเงินคืนภาษี ค่าจ้างค้างจ่าย เงินทดแทนกรณีประสบอันตราย เงินทดแทนกรณีเสียชีวิต เงินหักฝากกันหนี เงินค่าตั๋วเครื่องบินขากลับประเทศไทย เงินสะสมเลี้ยงชีพ เงินรางวัลสิ้นสุดสัญญาจ้าง เป็นต้น ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ ๕ ขั้นตอน ๒ จุดบริการ รวมระยะเวลา ๑๖ วันทำการ (ไม่นับรวมขั้นตอนการดำเนินการในต่างประเทศ ซึ่งจะใช้ระยะเวลาประมาณ ๓ - ๖ เดือน)

๙. การติดตามประเมินผล

๙.๑ จัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือการประเมินผลตนเอง ประจำปีงบประมาณ ตามแบบฟอร์ม และรอบของการรายงานตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งมีการรายงานในรอบ ๖ เดือน รอบ ๙ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน โดยจัดส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ จัดเตรียมข้อมูล แฟ้มเอกสาร และหลักฐานอ้างอิงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงกับสำนักงาน ก.พ.ร. ในการตรวจติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติราชการ (Site Visit) ในกรอบการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ

เอกสารอ้างอิง

- คำสั่งสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ที่ ๑/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๔ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการพนักงานปฏิบัติหน้าที่ในสำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

- สิทธิประโยชน์ของคนงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ (พ.ศ. ๒๕๕๓) จัดทำโดย สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงแรงงาน

- คู่มือ - เทคนิคการให้บริการด้วยใจ จัดทำโดย กองบริหารงานทั่วไป สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล สืบค้นจาก *chaiyaphum.dlt.go.th.*

- ความหมายของคำว่า “การบูรณาการ” สืบค้นจาก *guru.google.co.th.*

ภาคผนวก

<첨 부>

แบบคำร้องขอรับเงิน (กรอกข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ)

(앞면/แผ่นหน้า)

1. 급여지급청구서

หมายเลขจดทะเบียน		※기재요령은 뒷면을 참조하십시오. กรุณาอ้างถึงส่วนหลัง	ระยะเวลาสำหรับยื่นคำร้อง 30 วัน

แบบคำร้องขอรับเงิน ☐ เงินจ่ายคืนในรูปของเงินก้อน ☐ ประโยชน์ทดแทนกรณีเสียชีวิตในรูปของเงินก้อน

수급권자 ผู้รับเงิน	성 명 ชื่อ-สกุล			주민등록번호 หมายเลขบัตรต่างด้าว	-
	주 소 ที่อยู่				
	전 화 โทรศัพท์	집 บ้าน		E-mail address	
		휴대전화 มือถือ			
	가입자(사망자)와의 관계 ความสัมพันธ์กับผู้จ่ายเงินสมทบ (ผู้เสียชีวิต)		동 순 위수급권자 จำนวนผู้รับประโยชน์ทดแทน	☐ 단 독/หนึ่ง ☐ 동순위자(명)/มากกว่าหนึ่ง (คน)	

가입자(사망자) ผู้จ่ายเงินสมทบ (ผู้เสียชีวิต)	성명 ชื่อ-สกุล		주민등록번호 หมายเลขบัตรต่างด้าว	-	사 망 일 วันที่เสียชีวิต	
금융기관 สถาบันการเงิน		계좌번호 เลขที่บัญชี				

지급사유 เหตุผลในการยื่นคำร้อง	☐60세 도달/ อายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ☐사망/ ผู้จ่ายเงินสมทบเสียชีวิต ☐본국귀환(태국인)/กลับประเทศบ้านเกิด(คนไทย)	※지급사유 발생일 วันที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทน		※미지급 급 여 ไม่ได้รับประโยชน์ทดแทน	☐예 /ใช่ ☐아니오/ ไม่ใช่

접 수 인 ผู้รับคำร้อง	청구일 วันที่สมัคร : 년/ปี 월/เดือน 일/วัน 청구인 ผู้สมัคร. (서명/ลงชื่อ)	수수료없음 ไม่เสียค่าธรรมเนียม

เรียน ประธานกองทุนบำนาญแห่งชาติ (President of National Pension Service)

<청구시 확인 사항/ คำยืนยัน>

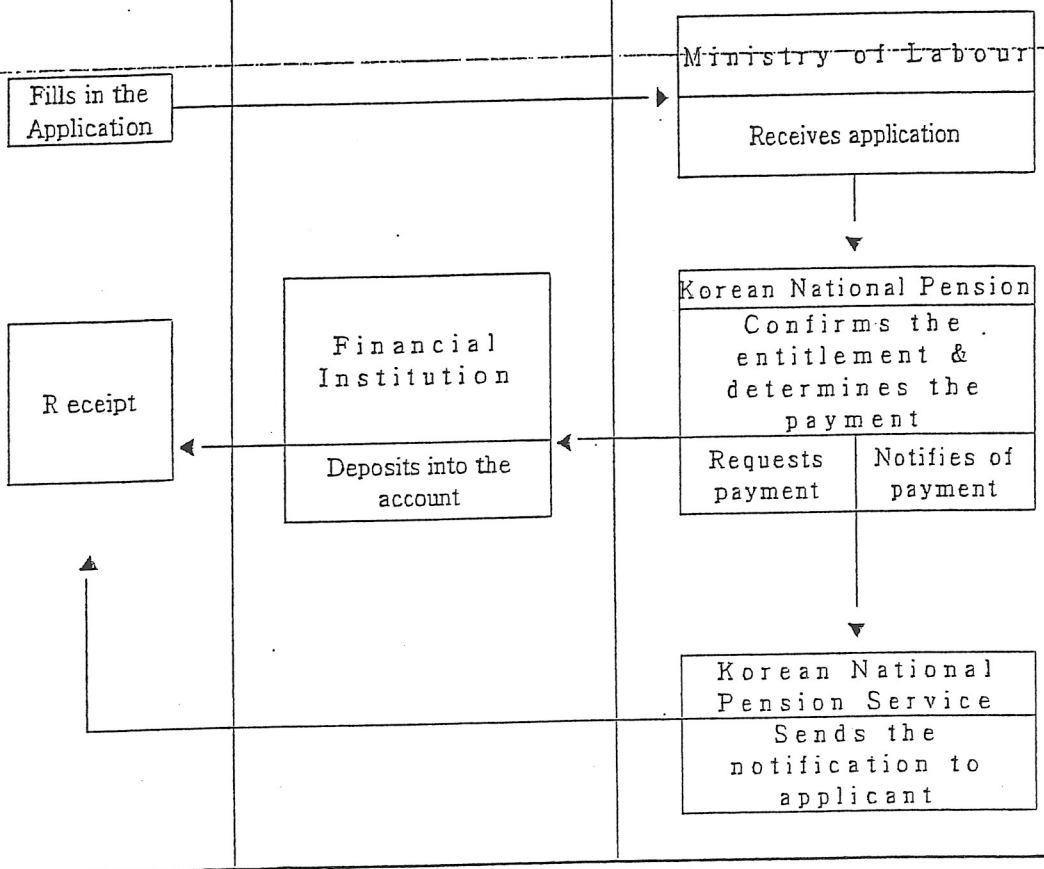
반환일시금을 지급받으면 노령연금, 장애연금, 유족연금을 지급받을 수 없게 된다는 사실을 알고 있음에도 불구하고 반환일시금을 청구하고자 합니다.

ตามที่ตกลงยอมรับเงินจ่ายคืนในรูปของเงินก้อน, ข้าพเจ้าเข้าใจว่า ข้าพเจ้าไม่สามารถรับเงินบำนาญชราภาพ บำนาญทุพพลภาพ หรือบำนาญผู้อยู่ในอุปการะได้

수급권자 / ผู้รับประโยชน์ทดแทน (서명/ลงชื่อ)

(뒷 면/แผ่นหลัง)

The Application shall be processed as follows.



<구 비 서 류/ เอกสารประกอบการยื่นคำร้อง>

1. 한국 또는 태국 공공기관 발행 청구인의 신분증 사본 1부

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นคำร้องที่ออกโดยหน่วยงานของสาธารณรัฐเกาหลีหรือหน่วยงานของประเทศไทย

2. 가족관계를 증명하는 태국 공공기관의 서류(가입자나 가입자였던 자의 사망에 따른 급여를 청구하는 경우에 한정합니다.)

2. หนังสือรับรองของความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ออกโดยหน่วยงานของประเทศไทย(เฉพาะในกรณีที่การยื่นคำร้องเป็นผลมาจากการเสียชีวิตของผู้จ่ายเงินสมทบ)

<기재요령 및 유의사항/คำแนะนำ>

1. "※"표시란은 기재하지 마십시오.

1. เครื่องหมาย "※" สำหรับเจ้าหน้าที่กรอกเท่านั้น

2. 수급권자의 성명, 외국인등록번호, 주소, 전화번호를 반드시 기재하십시오.

2. กรุณากรอกข้อมูลที่ถูกต้องในส่วนที่เกี่ยวกับผู้รับเงินประโยชน์ทดแทน ชื่อ หมายเลขบัตรต่างด้าว ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์

3. 지급받고자 하는 금융기관의 지급계좌는 반드시 입출금이 가능한 것이어야 합니다.

3. เลขบัญชีของสถาบันการเงินต้องเป็นของผู้ยื่นคำร้องและยืนยันว่าบัญชียังคงอยู่

※ 접수번호 หมายเลขจดทะเบียน	

결 재	차장	팀장
		전결

처 리	조회필	입력필	확인필

국 민 연 금
NATIONAL PENSION

해외송금신청서

APPLICATION FOR OVERSEAS REMITTANCE (กรอกข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ)

수급권자 ผู้จ่ายเงินสมทบ	성 명 ชื่อ-สกุล	
	국민연금번호 เลขที่ผู้รับบำนาญแห่งชาติเกาหลี	- ※ 동 번호가 이미 부여된 경우에만 기재하십시오. (กรุณากรอกตัวเลขในกรณีได้รับหมายเลขแล้วเท่านั้น)
	사회보험번호 เลขที่ประกันสังคม	※ 사회보험카드상의 번호와 동일하여야 합니다. (หมายเลขเดียวกับบัตรประกันสังคมที่ออกให้โดยรัฐบาลของผู้จ่ายเงินสมทบ)
	국 적 สัญชาติ	
	주소 ที่อยู่	
	전화번호 หมายเลขโทรศัพท์	☎ ( ) - ( ) - ( ) - ( ) ※ 국가 및 지역코드를 포함하여 기재하십시오. (กรุณากรอกรหัสประเทศและรหัสเมือง)
송금방법 วิธีการจ่ายเงิน	※ 아래 중 하나를 선택하십시오. (กรุณาเลือกอันใดอันหนึ่ง) ☐ 전신송금환(T/T ส่งเงินอัตโนมัติผ่านสถานการเงิน) ☐ 송금수표(D/D การแลกตั๋วสัญญาใช้เงิน)	
수취은행 สถาบันการเงิน	지급상대국 ประเทศ	
	은행명 및 은행코드 ชื่อธนาคาร และรหัสธนาคาร	※ 지점명을 반드시 기재하십시오. (กรุณาใส่ชื่อสาขาของธนาคาร)
	은 행 주 소 ที่อยู่ธนาคาร	
	계 좌 번 호 เลขที่บัญชีของผู้รับประโยชน์ทดแทน	
중계은행 ธนาคารกลาง	은행명 ชื่อธนาคาร	
	은행코드 รหัสธนาคาร	

송금희망화폐 สกุลเงิน	※ 송금희망화폐는 아래의 통화중에서 선택하여야 합니다. (เลือกสกุลเงินที่ท่านต้องการจากตารางด้านล่างนี้)

캐나다(CAD)	미국(USD)	홍콩(HKD)	일본(JPY)	영국(GBP)	스위스(CHF)	호주(AUD)
유로(EUR)	뉴질랜드(NZD)	덴마크(DKK)	스웨덴(SEK)	싱가폴(SGD)	노르웨이(NOK)	태국(THB)

※ 다만, 부득이한 경우 선택한 통화대신 "USD"로 송금될 수 있습니다.
ในกรณีไม่สามารถจ่ายเงินในสกุลเงินที่เลือก จะจ่ายเงินในสกุลเงิน "USD" แทน

본인은 위와 같이 해외송금을 신청함에 있어 공단에서 정한 해외송금규정을 숙지하고 그 내용에 따를 것을 확약합니다.
ข้าพเจ้าประสงค์ขอรับเงินในต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น และยินยอมปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขของการขอรับเงินในต่างประเทศ

청 구 일 วันสมัคร : 년/ปี 월/เดือน 일/วัน

접 수 인 ผู้รับคำร้อง	청 구 인 ผู้สมัคร : (서명)/ลงชื่อ

국민연금공단 귀중
THENATIONAL PENSION SERVICE

※ 해외송금 규정 요약
(ข้อตกลงและเงื่อนไขของการขอรับเงินในต่างประเทศ)

1. 수급권자 본인이 지급청구하는 경우는 해외송금방법에 의하여 수급권자 본인에게 지급하고 국내거주대리인이 지급청구하는 경우는 본인 또는 대리인에게 지급합니다.

1. เงินประโยชน์ทดแทนที่ผู้ยื่นคำขอรับในต่างประเทศจะจ่ายให้กับผู้ยื่นคำขอโดยตรง และหากผู้รับเงินประโยชน์ทดแทนอยู่ในต่างประเทศ ผู้แทนของบุคคลนั้นในสาธารณรัฐเกาหลีจะยื่นคำขอรับเงินประโยชน์ทดแทนให้ และเงินประโยชน์ทดแทนจะจ่ายให้แก่ผู้จ่ายเงินสมทบหรือผู้แทนในสาธารณรัฐเกาหลี

2. 연금급여를 해외송금할 경우 전신송금환을 원칙으로 하고 수급권자가 원할 경우 송금수표도 인정하되, 송금수수료, 국제전신료, 국외은행수수료 등 해외송금비용중 전신송금환에 따르는 송금수수료 및 국제전신료(또는 송금수표 송부에 따르는 송금수수료 및 우편요금)는 공단이 부담하고 그 이외의 송금비용은 수급권자가 본인이 부담하게 됩니다. 다만, 수급권자의 계좌불명 등 본인의 과실에 의한 송금수수료 및 국제전신료(또는 송금수표 송부에 따르는 송금수수료 및 우편요금)는 수급권자 본인이 부담하게 됩니다.

2. ในกรณีของการขอรับเงินประโยชน์ทดแทนในต่างประเทศ เงินประโยชน์ทดแทนจะจ่ายโดย T/T และนอกจากนี้หากผู้ยื่นคำร้องต้องการสามารถจ่ายโดย D/D ได้ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายสำหรับ T/T(หรือค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารของD/D) สำนักงานบริการบำนาญแห่งชาติจะเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่ายอื่นสำหรับการขอรับเงินประโยชน์ทดแทน เช่น ค่าธรรมเนียมธนาคารนอกสาธารณรัฐเกาหลี ผู้ยื่นคำร้องต้องเป็นผู้จ่าย นอกจากนี้ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินประโยชน์ทดแทนทั้งหมด รวมถึงค่าใช้จ่ายสำหรับ T/T (หรือค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารของ D/D) อันเป็นเนื่องมาจากความผิดพลาดของผู้ยื่นคำร้อง ผู้ยื่นคำร้องจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวเอง

3. 급여를 해외송금할 경우 급여액은 고시통화중에서 수급권자가 지정한 화폐 또는 US 달러로 지급하되 그 당시 환율(전신환매도율)에 의하여 지급합니다.

3. เงินประโยชน์ทดแทนจะจ่ายตามสกุลเงินที่ผู้ยื่นคำร้องเลือกไว้ หรือในสกุลเงิน USD อัตราที่เปลี่ยนแปลงจะเป็นอัตราขายของ T/T ณ วันที่จ่ายเงิน

DEPARTURE GUARANTEE INSURANCE / RETURN COST INSURANCE

(THAILAND)

NAME.....SURNAME.....

PERSONAL NUMBER : ☐ ☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐ ☐

PASSPORT NUMBER : ☐☐☐☐☐☐

ADDRESS : HOUSE NUMBER.....ROAD.....

SUB DISTRICT.....DISTRICT.....

PROVINCE.....

TELEPHONE NUMBER : .....

BANK NAME : .....

ACCOUNT NUMBER : .....

BRANCH : .....

รายชื่อผู้ขอยื่นประกัน

ปี เดือน วัน

ลำดับ	หมายเลขสมัครสอบ	ประเภทเงินประกัน		รหัสผู้เอาประกัน หมายเลขพาสปอร์ตหรือหมายเลขประจำตัว	ชื่อผู้เอาประกัน	ผู้รับเงิน	ชื่อบัญชีที่รับเงิน	SWIFT CODE (หมายเลขธนาคาร)	เลขบัญชี	เงินประกัน		หมายเหตุ
		Return	Departure							เงินประกันการเดินทางกลับ	เงินประกันการออกนอกประเทศ	
1		◎										
2		◎	◎									
3		◎										
4		◎										