

## เอกสารความรู้เรื่อง “เทคนิคการวินิจฉัยคำร้องทุกข์”

### ส่วนที่ ๑ บทนำ

การที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการถูกลอกหลวงโดยสาย/นายหน้าเถื่อน หรือกรณีบริษัทจัดหางานไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๒๘ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ แนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือเสียหายจากทั้ง ๒ กรณี คือ ถูกลอกหลวงจากสาย/นายหน้าเถื่อน และบริษัทจัดหางานไม่ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย จำเป็นต้องมีการร้องทุกข์กล่าวโทษ เพื่อปัญหาดังกล่าวจะได้มีการแก้ไขหรือวินิจฉัยสั่งการอย่างหนึ่งอย่างใดลงไป โดยเฉพาะกับกรณีอื่นๆ เช่น ลอกหลวงว่าสามารถดำเนินการให้เดินทางไปเก็บผลไม่ป่าที่ประเทศสวีเดนได้และเรียกรับเงินค่าบริการและค่าใช้จ่าย แต่ไม่สามารถจัดส่งไปทำงานได้ตามที่ตกลงไว้หรือบริษัทจัดหางานเรียกเก็บเงินค่าบริการและค่าใช้จ่ายจากคนหางาน แต่ไม่สามารถจัดส่งไปทำงานได้ หรือจัดส่งไปทำงานแล้วได้ตำแหน่งงานหรือสิทธิประโยชน์อื่นไม่ตรงตามสัญญา

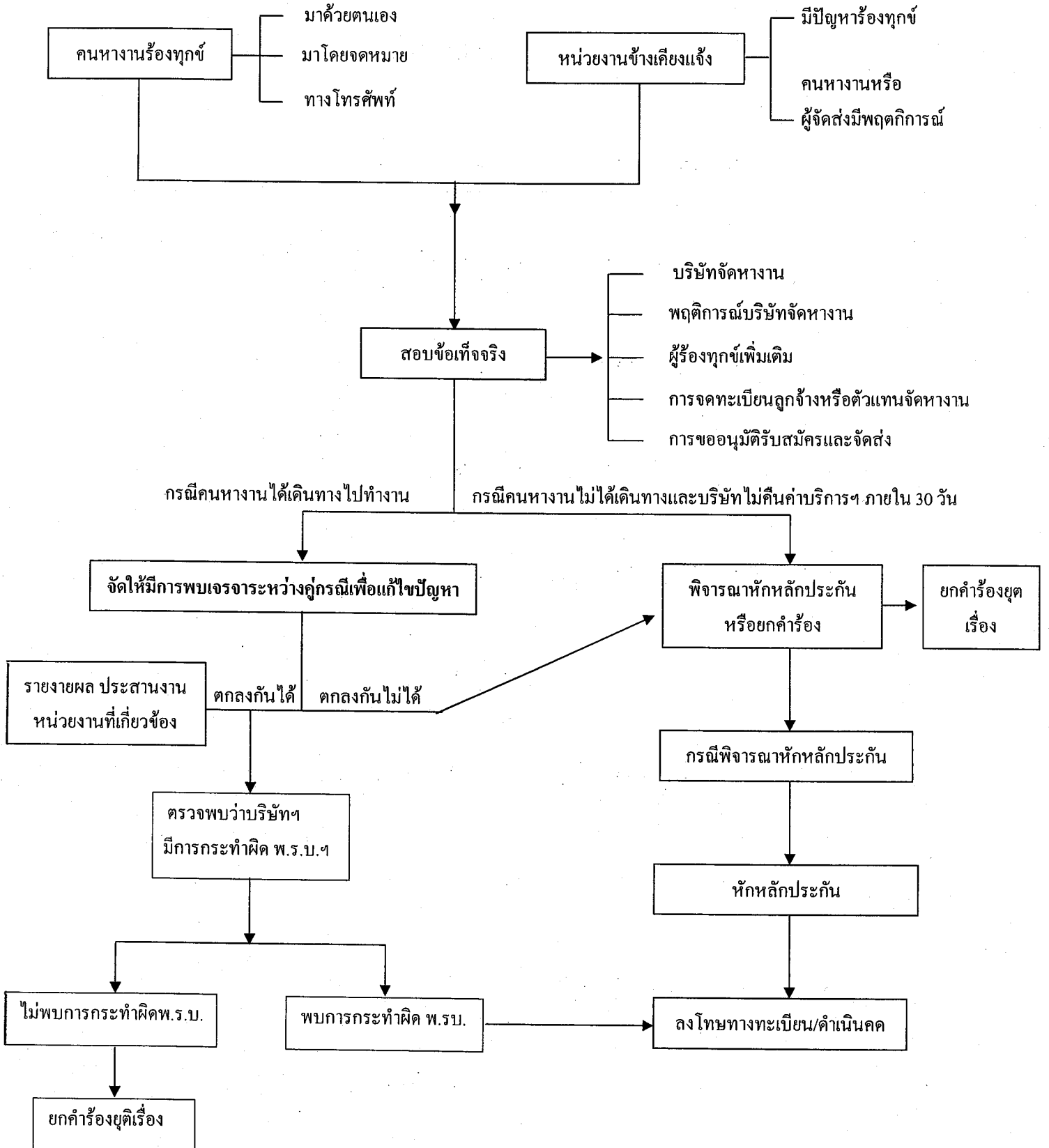
การวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน การรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากการกระทำของสาย/นายหน้าเถื่อน หรือบริษัทจัดหางานอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของประชาชน จึงเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่รับเรื่องร้องทุกข์และวินิจฉัยคำร้องทุกข์จะต้องกระทำโดยสุจริตและเป็นธรรม แต่ทั้งนี้ในการวินิจฉัยคำร้องทุกข์ก็ต้องถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับด้วย(ระเบียบกรมการจัดหางาน ว่าด้วยการลงโทษและการดำเนินคดีอาญาผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.๒๕๔๖) ซึ่งในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ แยกดำเนินการเป็น ๒ กรณี ดังนี้

#### ๑. กรณีบริษัทจัดหางาน

๑.๑ การรวบรวมพยานหลักฐานของฝ่ายผู้ร้องทุกข์/ผู้กล่าวหา

๑.๒ เมื่อรวบรวมพยานหลักฐานประกอบการพิจารณาและสนับสนุนข้อกล่าวหาแล้ว ให้เรียกผู้ถูกกล่าวหา/บริษัทจัดหางาน มาชี้แจงข้อกล่าวหา เพื่อพิจารณาเสนอนายทะเบียนจัดหางานกลางผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการทางปกครอง สั่งหักหลักประกัน ลงโทษทางทะเบียน การดำเนินคดีอาญา

### ผังขั้นตอนการรับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์ กรณีบริษัทจัดหางาน

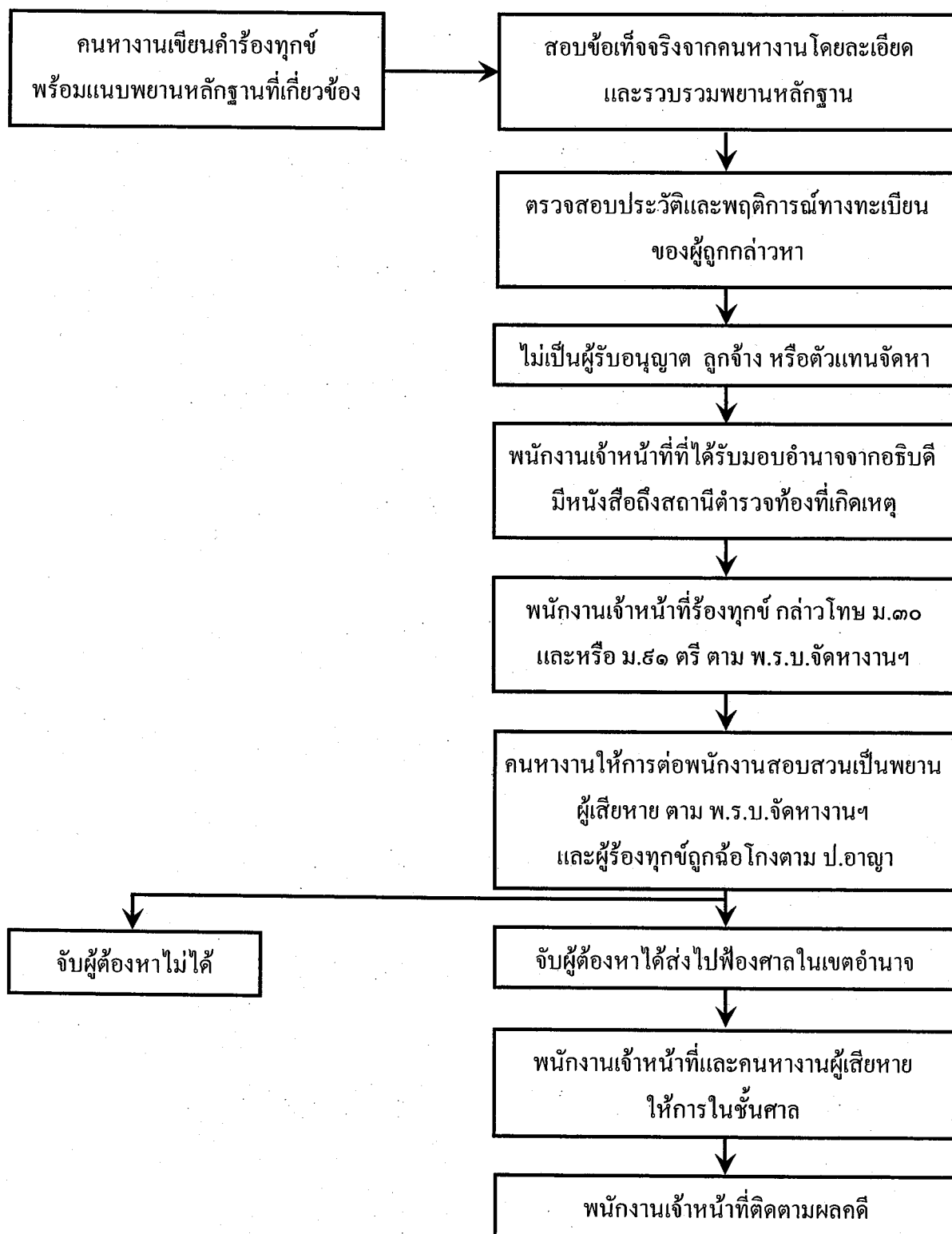


## ๒. กรณีสาย/นายหน้าเถื่อน

๒.๑ การรวบรวมพยานหลักฐานของฝ่ายผู้ร้องทุกข์/ผู้กล่าวหา

๒.๒ สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมีหนังสือถึงพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย

### ผังขั้นตอนการรับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์ กรณีสาย/นายหน้าเถื่อน



## ส่วนที่ ๒ การวินิจฉัยคำร้องทุกข์ และกรณีศึกษา

### ๑. กรณีบริษัทจัดหางาน

เมื่อได้รับคำร้องทุกข์แล้ว หากเป็นการร้องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ต้องให้ความคุ้มครองคนหางานตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไป โดยรวบรวมพยานหลักฐานทั้งบุคคล เอกสาร และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยส่วนใหญ่พยานหลักฐานจะมาจากคนหางานและพยาน ตลอดจนรวบรวมเอกสารทั้งที่คนหางานและพยานกล่าวอ้าง และตลอดจนพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้มีบทบาทในการแสวงหาพยานหลักฐานอีกทางหนึ่ง เพื่อให้เกิดการวินิจฉัยโดยชอบ เนื่องจากจะต้องมีการออกคำสั่งทางปกครอง อันได้แก่ หักหลักประกัน ลงโทษทางทะเบียน และดำเนินคดีอาญา ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติจัดหางานฯ การรวบรวมพยานหลักฐานจึงต้องกระทำโดยชอบตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๕ โดยเมื่อได้รวบรวมพยานหลักฐานจากฝ่ายคนหางานผู้กล่าวหาแล้ว ต้องให้โอกาสบริษัทจัดหางานผู้จัดส่ง หรือคู่กรณีที่ได้รับเสียหายเข้าชี้แจงข้อกล่าวหา เช่น ทางฝ่ายคนหางานให้ข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า ได้ไปสมัครงานและจ่ายเงินค่าบริการและค่าใช้จ่ายที่บริษัทจัดหางาน ก. จำกัด จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท มีพยานรู้เห็นคนหางานอีกรายคือ นาย ข. เจ้าหน้าที่ต้องให้โอกาสฝ่ายบริษัทจัดหางานหรือผู้เกี่ยวข้องผู้ถูกกล่าวหาโดยแจ้งข้อเท็จจริงที่ถูกกล่าวหาเพื่อให้บริษัทจัดหางาน หรือผู้เกี่ยวข้องได้ชี้แจงข้อกล่าวหาได้ตามประเด็น

เมื่อรวบรวมพยานหลักฐานทั้ง ๒ ฝ่าย แล้ว ตลอดจนพยานหลักฐานอื่นที่มีอยู่ทั้งที่หาเองและได้รับมาจากคนหางานผู้ร้องทุกข์ พยานบุคคล และพยานอื่นที่เกี่ยวข้อง พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาวิเคราะห์ซึ่งน้ำหนักของพยานหลักฐาน ว่าข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร รับฟังพยานหลักฐานได้หรือไม่อย่างไร มีการแก้ข้อกล่าวหาได้หรือไม่อย่างไร เมื่อรับฟังพยานหลักฐานเป็นข้อเท็จจริงอันเป็นที่ยุติแล้ว ให้พิจารณาการกระทำตามข้อเท็จจริงว่า มีการกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ อย่างไร ผ่าฝืนกฎหมายข้อใด มีความผิดตามฐานใด ข้อหาใด มีโทษอย่างไร อันจะนำไปดำเนินการทางทะเบียน ทำคำสั่งทางปกครองในการหักหลักประกัน/ดำเนินคดีอาญา แล้วแต่กรณี

เนื่องจากกองตรวจและคุ้มครองคนหางาน มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบในการรวบรวมพยานหลักฐานในกรณีที่บริษัทผู้จัดส่งคนหางาน ไปทำงานในต่างประเทศ กระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติจัดหางานฯ ซึ่งจะมีโทษทางอาญา ทางปกครอง พักใช้ใบอนุญาตทำงานและหักหลักประกันคืนแก่คนหางาน ซึ่งการหักหลักประกันและการลงโทษเพิกถอนใบอนุญาตเป็นอำนาจของนายทะเบียนจัดหางานกลางเท่านั้น ดังนั้น เมื่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ซึ่งปฏิบัติภารกิจของกรมฯ ในราชการบริหารส่วนภูมิภาค และสำนักจัดหางานกรุงเทพเขตพื้นที่ ๑-๑๐ ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารราชการในส่วนกลางภายในของกรมฯ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงการตรวจสอบอันจะต้องมีการหักหลักประกันและเพิกถอนใบอนุญาตด้วย เพื่อเป็นการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้การวินิจฉัยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ระหว่างราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เห็นว่าควรส่งเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดให้กองตรวจและคุ้มครองคนหางานพิจารณานำเสนอนายทะเบียนจัดหางานกลาง เนื่องจากกองตรวจและคุ้มครองคนหางานเป็นหน่วยงานระดับกองที่รับผิดชอบรวบรวม

พยานหลักฐาน การตรวจสอบควบคุมดูแลการทำงานต่างประเทศให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ และนำเสนอนายทะเบียนจัดหางานกลางพิจารณาสั่งการ/ดำเนินการต่อไป

ส่วนนายทะเบียนจัดหางานกลาง เมื่อได้รับความเห็นจากกองตรวจและคุ้มครองคนหางานแล้ว จะมีความเห็นประการใด ก็เป็นอีกกรณีหนึ่ง เช่น มีการตั้งคณะกรรมการกั่นกรองเรื่องที่เสนอลงโทษทางทะเบียนและดำเนินคดีอาญา เพื่อร่วมกันพิจารณาความเห็นที่กองตรวจได้เสนอต่อนายทะเบียนให้ถูกต้อง รัดกุมยิ่งขึ้น

### **กรณีศึกษาที่ ๑ กรณีสมัครงานกับบริษัทจัดหางาน จ่ายค่าบริการและค่าใช้จ่ายแล้วไม่ได้เดินทางไปทำงาน**

#### **ประเด็นข้อเท็จจริง**

นาย ส. กับพวกได้มาร้องทุกข์ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. ว่า เมื่อประมาณเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๐ - ตุลาคม ๒๕๕๐ ได้สมัครงานเพื่อไปทำงานที่ประเทศ ส. กับบริษัทจัดหางาน ทท. โดยมีนางสาว ก. กรรมการผู้จัดการบริษัทจัดหางาน ทท. นาง อ. และนาย พ. เป็นผู้รับสมัครงานและรับเงิน โดยได้จ่ายค่าบริการและค่าใช้จ่ายจำนวนคนละ ๓๔๕,๐๐๐ - ๓๖๕,๐๐๐ บาท แต่บริษัทไม่สามารถจัดส่งไปทำงานตามที่ตกลงไว้ได้ จึงร้องทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือในการติดตามเงินค่าบริการและค่าใช้จ่ายคืน

#### **การดำเนินการ**

เมื่อผู้ร้องทุกข์มาร้องทุกข์ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. พนักงานเจ้าหน้าที่จะสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้น หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ก็จะบันทึกปากคำคนหางานผู้ร้องทุกข์รวบรวมพยานหลักฐาน จากนั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องให้โอกาสคู่กรณีผู้ถูกกล่าวหาได้เข้าชี้แจงข้อกล่าวหาแต่บริษัทจัดหางาน ทท. ไม่ได้เข้าพบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงแต่อย่างใด จากการตรวจสอบทางทะเบียนปรากฏว่า

๑. บริษัทจัดหางาน ทท. ไม่ได้ยื่นคำขออนุญาตรับสมัครหรือประกาศรับสมัครคนหางานเป็นการล่วงหน้าต่อนายทะเบียน เพื่อที่จะจัดส่งไปทำงานที่ประเทศ ส.

๒. บริษัทจัดหางาน ทท. ไม่ได้ทะเบียนลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานต่อนายทะเบียน

๓. กรมการจัดหางานมีหนังสือขอความร่วมมือเพื่อประชาสัมพันธ์และรับเรื่องร้องทุกข์

การกระทำของบริษัทจัดหางาน ทท. ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๒๘ฯ มาตรา ๑๕ ประกอบมาตรา ๔๗ ข้อหาไม่จดทะเบียนลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางาน รายงาน อ. และนาย พ. ต่อนายทะเบียนมาตรา ๒๗ ประกอบมาตรา ๔๗ ข้อหาไม่ออกไปรับตามแบบที่อธิบดีกำหนดให้แก่คนหางาน มาตรา ๓๕ ข้อหาไม่ยื่นคำขอรับสมัครหรือประกาศรับสมัครคนหางานเป็นการล่วงหน้าต่อนายทะเบียน มาตรา ๘๕ ข้อหารับค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายจากคนหางานแล้วไม่จัดส่งคนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร จากพฤติกรรمدังกล่าวทั้งหมดนั้นถือว่าบริษัทจัดหางาน ทท. และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดยังมีความผิดตามมาตรา ๘๑ ตรี ข้อหาหลอกลวงผู้อื่นว่าสามารถหางาน หรือสามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้ และโดยการหลอกลวงดังกล่าวนี้ ได้ไปซึ่งเงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากผู้ถูกหลอกลวง จากการกระทำของบริษัทฯ ถือเป็นการไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎกระทรวงหรือระเบียบที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ นั้นเป็น

การร้ายแรงหรือเป็นการหลอกลวงประชาชน นอกจากความผิดตามพระราชบัญญัตินี้แล้วบริษัทจัดหางาน ทท. และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดยังมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาข้อหาฉ้อโกงประชาชน เนื่องจากได้ กระทำการโดยทุจริตหลอกลวงคนหางานด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง ซึ่งควร บอกให้แจ้งและโดยการหลอกลวงดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวง ตามมาตรา ๓๕๑ และ มาตรา ๓๒๓ แห่งประมวลกฎหมายอาญา

## ๒. กรณีสาย/นายหน้าเถื่อน

เมื่อได้รับคำร้องทุกข์แล้ว หากเป็นการร้องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ต้องให้ความคุ้มครอง คนหางานตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการ ต่อไป โดยรวบรวมพยานหลักฐานทั้งบุคคล เอกสาร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยส่วนใหญ่พยานหลักฐานจะ มาจากคนหางานและพยาน ตลอดจนรวบรวมเอกสารทั้งที่คนหางานและพยานกล่าวอ้าง และตลอดจน พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้มีบทบาทในการแสวงหาพยานหลักฐานอีกทางหนึ่ง เพื่อให้เกิดการวินิจฉัยโดยชอบ

เมื่อรวบรวมพยานหลักฐานแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาวิเคราะห์ซึ่งน้ำหนักของพยานหลักฐาน ว่าข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร รับฟังพยานหลักฐานได้หรือไม่อย่างไร เมื่อรับฟังพยานหลักฐานเป็นข้อเท็จจริง อันเป็นที่ยุติแล้ว ให้พิจารณาการกระทำตามข้อเท็จจริงว่า มีการกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ อย่างไร ฝ่าฝืนกฎหมายข้อใด มีความผิดตามฐานใด ข้อหาใด มีโทษอย่างไร อันจะนำไปดำเนินคดีอาญา

**กรณีศึกษาที่ ๒ กรณีสมัครงานกับสาย/นายหน้าเถื่อน จ่ายค่าบริการและค่าใช้จ่าย (ค่าหัว) แล้วไม่ได้ เดินทางไปทำงาน**

### ประเด็นข้อเท็จจริง

เมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๐ ได้มี นาย พ. กับพวกรวม ๗ คน ได้มาร้องทุกข์ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. เพื่อขอความช่วยเหลือเนื่องจากถูกนาง ค. หลอกลวงว่าสามารถดำเนินการให้ เดินทางไปเก็บผลไม้ป่าที่ประเทศสวีเดนได้ และเรียกเก็บเงินค่าบริการ คนละ ๑๖,๐๐๐.- บาท รวมเป็นเงิน ๕๖,๐๐๐ บาท แต่ไม่สามารถส่งไปทำงาน ได้ตามที่ตกลง และเมื่อขอเงินคืน นาง ค. อ้างว่าจะคืนให้คนละ ๑๓,๐๐๐ บาท แต่ปรากฏว่า นาง ค. คืนเงินให้เพียง คนละ ๕,๕๐๕ บาท และได้ขาดการติดต่อไป นาย พ. กับพวก จึงมาร้องทุกข์ เพื่อขอความช่วยเหลือดังกล่าว

### การดำเนินการ

ซึ่งเมื่อผู้ร้องทุกข์มาร้องทุกข์ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. พนักงานเจ้าหน้าที่จะสอบถาม ข้อเท็จจริงเบื้องต้น หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และมีหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะ ร้องทุกข์ ก็จะให้ผู้ร้องทุกข์เขียนคำร้องทุกข์ ซึ่งในกรณีนี้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานฯ พนักงาน เจ้าหน้าที่ จึงให้ผู้ร้องทุกข์เขียนคำร้องทุกข์ เมื่อแล้วเสร็จก็ได้นำมายื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ พร้อมสำเนา เอกสารที่เกี่ยวข้อง คือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาหลักฐานการจ่ายเงิน พนักงานเจ้าหน้าที่ จึงได้ทำการสอบปากคำผู้ร้องทุกข์อย่างละเอียดเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น พร้อมทั้ง

ตรวจสอบเอกสารที่ยื่นประกอบว่ามีความเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือไม่ ซึ่งเมื่อได้สอบปากคำผู้ร้องทุกข์และตรวจสอบพยานเอกสารแล้วพร้อมทั้งได้ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ COMPUTER ON-LINE ของกรมการจัดหางาน แล้ว พบว่าผู้ลอบลวง ไม่ได้รับอนุญาตให้จัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ และไม่ได้เป็นลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานของบริษัทจัดหางานใด จึงได้มีหนังสือถึงผู้ลอบลวงสั่งให้มาพบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง แต่ผู้ลอบลวงไม่มาพบแต่อย่างใด พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าการกระทำของผู้ลอบลวงดังกล่าวมีความผิดตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ มาตรา ๓๐ ต้องระวางโทษตามมาตรา ๘๒ และมาตรา ๘๑ ตรี และเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์บางราย เหตุเกิดในพื้นที่อำเภอ ก. จังหวัด อ. จึงได้สรุปข้อเท็จจริง และเสนอหนังสือต่อจัดหางานจังหวัด อ. เพื่อให้ลงนามถึงสถานีตำรวจภูธร ก. จังหวัด อ. เพื่อขอให้ดำเนินคดีผู้ลอบลวง โดยจัดหางานจังหวัด อ. ได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษ และดำเนินคดีจนกว่าจะถึงที่สุด พนักงานเจ้าหน้าที่จึงไปร้องทุกข์กล่าวโทษในวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๐ และสถานีตำรวจภูธร ก. ได้รับเป็นคดีอาญาที่ ๑/๕๐ โดยมี ร.ต.ต. น. พงส. (สบ ๑) เป็นร้อยเวรเจ้าของคดี ส่วนเรื่องร้องทุกข์ที่เหลือ พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่า เหตุเกิดที่บ้านเลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๑ บ้าน ฮ. ตำบล ข. อำเภอ พ. จังหวัด ช. ซึ่งเป็นพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ช. จึงได้เสนอหนังสือให้จัดหางานจังหวัด อ. ลงนามเพื่อส่งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวให้สำนักงานจัดหางานจังหวัด ช. ดำเนินการ แต่ต่อมาสำนักงานจัดหางานจังหวัด ช. ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวคืนให้สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. ดำเนินการ โดยแจ้งว่าได้มีหนังสือถึงผู้ร้องทุกข์ให้ไปพบเพื่อที่จะได้พาไปให้ถ้อยคำต่อพนักงานสอบสวนในท้องที่เกิดเหตุ ผู้ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งว่า ไม่สะดวกที่จะเดินทางไปให้ถ้อยคำ พร้อมทั้งแจ้งว่า มีความประสงค์ที่จะแจ้งความดำเนินคดีที่จังหวัด อ. ดังนั้นจัดหางานจังหวัด อ. จึงได้มีหนังสือมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษ และดำเนินคดีจนกว่าคดีจะถึงที่สุด พนักงานเจ้าหน้าที่จึงไปร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ซึ่ง ร.ต.ต. น. พงส. (สบ ๑) เป็นผู้รับเรื่องไว้และเห็นว่า เรื่องร้องทุกข์มีข้อเท็จจริงเหมือนกับเรื่องร้องทุกข์ในคดีอาญาที่ ๑/๕๐ จึงได้นำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปรวมเป็นคดีเดียวกัน

จากกรณีนี้ ผู้ร้องทุกข์ได้จ่ายเงินเพื่อเป็นค้ำมัดจำวีซ่า เป็นเงินคนละ ๑๖,๐๐๐ บาท โดยมีการจ่ายเป็นเงินสด คนละ ๑,๐๐๐ บาท โดยไม่มีหลักฐานการจ่ายเงิน และมีการโอนผ่านบัญชีธนาคารเข้าบัญชีของผู้ลอบลวง คนละ ๑๕,๐๐๐ บาท โดยมีหลักฐานเป็นใบเสร็จนำฝากเงิน โดยมีผู้ร้องทุกข์บางรายโอนเงินรวมกัน แต่ในที่สุดผู้ลอบลวงไม่สามารถดำเนินการให้เดินทางไปทำงานได้ จึงคืนเงินให้ผู้ร้องทุกข์บางส่วน ส่วนที่เหลือไม่ยอมคืน จากคำให้การและเอกสารต่าง ๆ และการตรวจสอบข้อมูลจากระบบ COMPUTER ON-LINE ของกรมการจัดหางาน แล้ว พบว่า ผู้ลอบลวง ไม่ได้รับอนุญาตให้จัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ และไม่ได้เป็นลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานของบริษัทจัดหางานใด จึงได้มีหนังสือถึงผู้ลอบลวงสั่งให้มาพบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง แต่ผู้ลอบลวงไม่มาพบแต่อย่างใด พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าการกระทำของผู้ลอบลวงดังกล่าว มีความผิดตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ มาตรา ๓๐ ต้องระวางโทษตามมาตรา ๘๒ และมาตรา ๘๑ ตรี จึงได้ทำการเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้

มีหนังสือไปยังพนักงานสอบสวนเพื่อให้ดำเนินคดีกับผู้ลอบหลวงดังกล่าว ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ไปร้องทุกข์กล่าวโทษให้ดำเนินคดี และในกรณีนี้มีปัญหาที่พบ คือ

๑. ผู้ร้องทุกข์จำวันเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ได้ เนื่องจากระยะเวลาที่ผู้ร้องทุกข์ไปติดต่อสมัครงานจนถึงระยะเวลาที่มาร้องทุกข์ผ่านมาก่อนข้างนาน จึงทำให้ผู้ร้องทุกข์จำวันเวลาของเหตุการณ์ไม่ได้ เมื่อถูกซักถามก็ให้ข้อเท็จจริงวกไปเวียนมา และเมื่อถูกซักถามมาก ๆ ก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อผู้รับเรื่องร้องทุกข์

๒. ในการพิจารณาท้องที่เกิดเหตุเพื่อการดำเนินคดีผู้ลอบหลวง ในกรณีนี้พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าเหตุของการสมัครงานและการจ่ายเงิน ของผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๕ ราย เกิดที่อำเภอ พ. จังหวัด ช. จึงส่งเรื่องร้องทุกข์ให้สำนักงานจัดหางานจังหวัด ช. ดำเนินการ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบกรมการจัดหางาน ว่าด้วยการลงโทษและการดำเนินคดีอาญาผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ข้อ ๑๓ กล่าวคือ กรณีตรวจพบหรือรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าผู้ใดกระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดส่งให้หน่วยงานที่เป็นท้องที่ที่ความผิดเกิดหรือ อ้างว่า หรือเชื่อว่าได้เกิด หรือกรณีความผิดเกิดขึ้นหลายท้องที่และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นส่งสำนวนให้หน่วยงานซึ่งความผิดสำเร็จเป็นผู้รับผิดชอบแต่ต่อมาสำนักงานจัดหางานจังหวัด ช. ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์คืนโดยแจ้งว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ ที่จะให้ดำเนินคดีที่อำเภอ ก. จังหวัด อ. ซึ่งเป็นท้องที่ที่มีการ โอนเงิน และเป็นภูมิลำเนาของผู้ร้องทุกข์อันเป็นไปตาม ป. วิอาญา มาตรา ๑๕ (๒) กล่าวคือ เมื่อความผิดส่วนหนึ่งกระทำในท้องที่หนึ่ง แต่อีกส่วนหนึ่งในท้องที่หนึ่ง พนักงานสอบสวนในท้องที่หนึ่งท้องที่ใดที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้ซึ่งจะเห็นได้ว่าการพิจารณาถึงท้องที่เกิดเหตุพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานมีการพิจารณาไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันโดยบางจังหวัดเห็นว่าท้องที่ที่มีการตอบตกลงให้สาย/นายหน้าเดือนจัดส่งไปทำงานต่างประเทศเป็นที่เกิดเหตุ หรือบางจังหวัดเห็นว่าท้องที่แรกที่คนหางานจ่ายเงินสดให้กับสาย/นายหน้าเดือนเป็นที่เกิดเหตุหรือบางจังหวัดเห็นว่า ท้องที่ที่คนหางานโอนเงินเข้าบัญชีของสาย/นายหน้าเดือนเป็นที่เกิดเหตุ หรือบางจังหวัดเห็นว่า ท้องที่ที่มีบัญชีธนาคารของสาย/นายหน้าเดือนเป็นที่เกิดเหตุ เป็นผลให้การช่วยเหลือคนหางานเกิดความล่าช้า

กรณีศึกษาที่ ๓ กรณีสมัครงานกับสาย/นายหน้าเดือน จ่ายค่าบริการและค่าใช้จ่าย (ค่าหัว) แล้วได้เดินทางไปทำงาน แต่เป็นการเดินทางไปทำงานโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

#### ประเด็นข้อเท็จจริง

เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๐ ได้มีนาย ร. กับพวกรวม ๕ คน ได้มาร้องทุกข์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. เพื่อขอความช่วยเหลือเนื่องจากถูกนาย บ. หลอบหลวงให้เดินทางไปทำงานที่ประเทศมาเลเซีย และเรียกเก็บเงินค่าบริการและค่าใช้จ่าย เป็นเงินคนละ ๗๐,๐๐๐ บาท รวมเป็นเงิน ๓๕๐,๐๐๐ บาท แต่เมื่อนาย ร. กับพวก เดินทางไปทำงานพบว่า ไม่มีการทำสัญญาการทำงาน

และในการทำงานได้รับสวัสดิการที่ไม่ดี นาย ร. กับพวก จึงขอเดินทางกลับประเทศไทย แต่นายจ้างไม่ยอมส่งกลับ ภรรยาของนาย ร. กับพวกจึงร้องทุกข์ผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เพื่อขอให้ช่วยเหลือ นาย ร. กับพวก เดินทางกลับประเทศไทย และในเวลาต่อมาเมื่อนาย ร. กับพวก เดินทางกลับมาถึงประเทศไทย ได้ ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือในการติดตามเงินคืนจากนาย บ. และให้ดำเนินคดีกับนาย บ. ตามกฎหมาย

#### การดำเนินการ

ซึ่งเมื่อผู้ร้องทุกข์มาร้องทุกข์ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. พนักงานเจ้าหน้าที่จะสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้น หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และมีหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะร้องทุกข์ ก็จะทำให้ผู้ร้องทุกข์เขียนคำร้องทุกข์ ซึ่งในกรณีนี้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานฯ พนักงานเจ้าหน้าที่ จึงให้ผู้ร้องทุกข์เขียนคำร้องทุกข์ เมื่อแล้วเสร็จก็ได้นำยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ พร้อมสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาหลักฐานการจ่ายเงิน สำเนาเอกสารของผู้หลอกลวง สำเนาเอกสารของพยาน เป็นต้น ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทำการสอบปากคำผู้ร้องทุกข์อย่างละเอียดเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งตรวจสอบเอกสารที่ยื่นประกอบว่ามีความเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือไม่ ซึ่งเมื่อได้สอบปากคำผู้ร้องทุกข์ และตรวจสอบพยานเอกสารแล้ว พร้อมทั้งได้ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ COMPUTER ON-LINE ของกรมการจัดหางาน แล้ว พบว่า ผู้หลอกลวงไม่ได้รับอนุญาตให้จัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ และไม่ได้เป็นลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานของบริษัทจัดหางานใด พนักงานเจ้าหน้าที่ จึงเห็นว่าพฤติกรรมและการกระทำของผู้หลอกลวง เป็นความผิดในข้อหา จัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต และหรือหลอกลวงผู้อื่นว่าสามารถหางาน หรือสามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้โดยการหลอกลวงเช่นว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้ถูกหลอกลวง และเห็นว่าเหตุเกิดในพื้นที่อำเภอ น. จังหวัด อ. จึงได้สรุปข้อเท็จจริง และเสนอหนังสือต่อจัดหางานจังหวัด อ. เพื่อเสนอหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด อ. พิจารณาลงนามในหนังสือถึงสถานีตำรวจภูธร จ. จังหวัด อ. เพื่อขอให้ดำเนินคดีกับผู้หลอกลวงในข้อหา จัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต และหรือหลอกลวงผู้อื่นว่าสามารถหางานหรือสามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้โดยการหลอกลวงเช่นว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้ถูกหลอกลวง โดยผู้ว่าราชการจังหวัด อ. ได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษ และดำเนินคดีจนกว่าจะถึงที่สุด พนักงานเจ้าหน้าที่จึงไปร้องทุกข์กล่าวโทษในวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๐ และสถานีตำรวจภูธร จ. ได้รับเป็นคดีอาญาที่ ๒/๕๐ โดยมี ร.ต.อ. บ. เป็นร้อยเวรเจ้าของคดี

จากกรณีนี้ ผู้ร้องทุกข์ได้จ่ายเงินเพื่อเป็นค่าเดินทางไปทำงาน คนละ ๑๐,๐๐๐ บาท โดยผู้ร้องทุกข์บางรายจ่ายเป็นเงินสด บางรายจ่ายโดยการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร และการจ่ายเงินดังกล่าวมีการจ่ายในเขตพื้นที่อำเภอเมือง อ. และพื้นที่อำเภอ จ. จังหวัด อ. ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าให้การและเอกสารต่างๆ และการตรวจสอบข้อมูลจากระบบ COMPUTER ON-LINE ของกรมการจัดหางานแล้ว พบว่า ผู้หลอกลวงไม่ได้รับอนุญาตให้จัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ และไม่ได้เป็นลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานของบริษัทจัดหางานใด พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่ากรกระทำของผู้หลอกลวงดังกล่าว มีความผิด

ตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ มาตรา ๓๐ ต้องระวางโทษตามมาตรา ๘๒ และมาตรา ๘๑ ตรี จึงได้ทำการเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีหนังสือไปยังพนักงานสอบสวนเพื่อให้ดำเนินคดีกับผู้ลอบลวงดังกล่าว ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ไปร้องทุกข์กล่าวโทษให้ดำเนินคดี และในกรณีนี้มีปัญหาที่พบ คือ

๑. ผู้ร้องทุกข์จำวันเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ได้ เนื่องจากระยะเวลาที่ผู้ร้องทุกข์ไปติดต่อสมัครงานจนถึงระยะเวลาที่มาร้องทุกข์ผ่านมาค่อนข้างนาน จึงทำให้ผู้ร้องทุกข์จำวันเวลาของเหตุการณ์ไม่ได้ เมื่อถูกซักถามก็ให้ข้อเท็จจริงวกไปเวียนมา และเมื่อถูกซักถามมาก ๆ ก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อผู้รับเรื่องร้องทุกข์

๒. ในกรณีนี้ ผู้ร้องทุกข์ได้เดินทางไปทำงานโดยผู้ลอบลวงได้ดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์เดินทางไปทำงานไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กล่าวคือ ได้ให้ผู้ร้องทุกข์เดินทางไปทำงานโดยไม่ผ่านด่านตรวจคนหางาน

๓. ในการพิจารณาว่าผู้ลอบลวงกระทำความผิดหรือไม่ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบความผิด ตามมาตรา ๓๐ และ ๘๑ ตรี แห่งพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๒๘ โดยองค์ประกอบในการทำความผิดตามมาตรา ๓๐ กล่าวคือ มีการดำเนินการจัดหางานเพื่อไปทำงานต่างประเทศ และไม่ได้รับใบอนุญาตจัดหางานจากนายทะเบียนจัดหางานกลาง ส่วนองค์ประกอบความผิดตามมาตรา ๘๑ ตรี มีการลอบลวงผู้อื่นว่าสามารถหางานหรือ สามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้ โดยการลอบลวงได้ไปซึ่งเงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่น ไม่มีงานและไม่มีเจตนาที่จะส่งไป ดังนั้นในกรณีนี้ ผู้ลอบลวงได้กระทำความผิดครบตามองค์ประกอบในมาตรา ๓๐ แต่ไม่ครบองค์ประกอบในมาตรา ๘๑ ตรี เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ได้เดินทางไปทำงานโดยไม่ได้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนหางาน แต่กระนั้นในการดำเนินคดีพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดก็จะแจ้งให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีทั้งสองมาตรา เนื่องจากในระเบียบกรมการจัดหางาน ว่าด้วยการลงโทษและการดำเนินคดีอาญาผู้กระทำความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๔๖ ไม่ได้กำหนดว่าในกรณีที่พิจารณาแล้วไม่ครบองค์ประกอบความผิดพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการอย่างไร

กรณีศึกษาที่ ๔ กรณีสมัครงานกับสาย/นายหน้าเถื่อน จ่ายค่าบริการและค่าใช้จ่าย (ค่าหัว) แล้วได้เดินทางไปทำงาน แต่เป็นการเดินทางไปทำงานในลักษณะของการเดินทางไปทำงานด้วยตนเอง

#### ประเด็นข้อเท็จจริง

เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๐ ได้มีนาย ณ. กับพวก รวม ๖ คน ได้มาร้องทุกข์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. แจ้งว่าถูกนาย บ. นาย ท. และนาง จ. ร่วมกันจัดหางานให้นาย ณ. กับพวก ให้เดินทางไปทำงานที่ประเทศ เอ. โดยนาย บ. กับพวก ได้เรียกเก็บและรับเงินค่าบริการและค่าใช้จ่าย (ค่าหัว) เป็นเงินคนละ ๘๕,๐๐๐ บาท แต่ปรากฏว่าในการทำงานได้รับสวัสดิการไม่ดี นาย ณ. กับ

พวกจึงเดินทางกลับประเทศไทย และมาร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือในการติดตามเงินค่าบริการฯ ถิ่น และขอให้ดำเนินคดีกับนาย บ. กับพวก ตามกฎหมาย

### การดำเนินการ

ซึ่งเมื่อผู้ร้องทุกข์มาร้องทุกข์ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. พนักงานเจ้าหน้าที่จะสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้น หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และมีหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะร้องทุกข์ ก็จะทำให้ผู้ร้องทุกข์เขียนคำร้องทุกข์ ซึ่งในกรณีนี้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานฯ พนักงานเจ้าหน้าที่ จึงให้ผู้ร้องทุกข์เขียนคำร้องทุกข์ เมื่อแล้วเสร็จก็ได้นำมายื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ พร้อมสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาหลักฐานการจ่ายเงิน สำเนาเอกสารของผู้ลอบหลวง สำเนาเอกสารของพยาน เป็นต้น ซึ่งผู้ขอรับประเมินได้ทำการสอบปากคำผู้ร้องทุกข์อย่างละเอียดเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งตรวจสอบเอกสารที่ยื่นประกอบว่ามีความเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือไม่ ซึ่งเมื่อได้สอบปากคำผู้ร้องทุกข์ และตรวจสอบพยานเอกสารแล้ว พร้อมทั้งได้ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ COMPUTER ON-LINE ของกรมการจัดหางาน แล้ว พบว่า ผู้ลอบหลวงไม่ได้ได้รับอนุญาตให้จัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ และไม่ได้เป็นลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานของบริษัทจัดหางานใด พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าพฤติการณ์และการกระทำของผู้ลอบหลวงเป็นความผิดในข้อหา ร่วมกันจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต และหรือร่วมกันลอบหลวงผู้อื่นว่าสามารถหางาน หรือสามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้ โดยการลอบหลวงเช่นว่านั้น ได้ไปซึ่งทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้ถูกลอบหลวง และเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ เหตุเกิดในพื้นที่อำเภอ ค. จังหวัด อ. จึงได้สรุปข้อเท็จจริง และเสนอหนังสือต่อจัดหางานจังหวัด อ. เพื่อลงนามในหนังสือถึงสถานีตำรวจภูธร ค. จังหวัด อ. เพื่อขอให้ดำเนินคดีกับผู้ลอบหลวง ในข้อหา “ร่วมกันจัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต” และหรือ “ร่วมกันลอบหลวงผู้อื่นว่าสามารถหางานหรือสามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้โดยการลอบหลวงเช่นว่านั้น ได้ไปซึ่งทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากผู้ถูกลอบหลวง” โดยจัดหางานจังหวัด อ. ได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษ และดำเนินคดีจนกว่าจะถึงที่สุด พนักงานเจ้าหน้าที่จึงไปร้องทุกข์กล่าวโทษในวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๑ และสถานีตำรวจภูธร ค. ได้รับเป็นคดีอาญาที่ ๓/๒๕๕๑ โดยมี พ.ต.ท. ล. เป็นร้อยเวรเจ้าของคดี

จากกรณีนี้ ผู้ร้องทุกข์ได้จ่ายเงินเพื่อเป็นค่าเดินทางไปทำงาน คนละ ๘๕,๐๐๐ บาท โดยจ่ายเป็นเงินสด แต่ผู้ลอบหลวงได้นำเอกสารการโอนเงินมามอบให้โดยผู้ร้องทุกข์ไม่ทราบว่าเป็นการโอนเงินไปให้ใครเนื่องจากในใบโอนเงินระบุชื่อผู้รับโอนเป็นภาษาอังกฤษ และการจ่ายเงินดังกล่าวมีการจ่ายในเขตพื้นที่อำเภอเมือง อ. จังหวัด อ. และในการเดินทางไปทำงาน ผู้ร้องทุกข์ได้แจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด อ. ว่า ติดต่อสมัครงานกับนายจ้างโดยตรง ไม่ผ่านสาย/นายหน้า และไม่ได้จ่ายค่าบริการและค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด ซึ่งเมื่อพิจารณาจากคำให้การและเอกสารต่างๆ และการตรวจสอบข้อมูลจากระบบ COMPUTER ON-LINE ของกรมการจัดหางาน แล้ว พบว่า ผู้ลอบหลวงไม่ได้ได้รับอนุญาตให้จัดหางานให้คนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ และไม่ได้เป็นลูกจ้างหรือตัวแทนจัดหางานของบริษัทจัดหางานใด

พนักงานเจ้าหน้าที่ เห็นว่าการกระทำของผู้หลอกลวงดังกล่าว มีความผิดตามพระราชบัญญัติจัดหางานฯ มาตรา ๓๐ ต้องระวางโทษตามมาตรา ๘๒ และมาตรา ๘๑ ตรี จึงได้ทำการเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีหนังสือไปยังพนักงานสอบสวนเพื่อให้ดำเนินคดีกับผู้หลอกลวงดังกล่าว ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ไปร้องทุกข์กล่าวโทษให้ดำเนินคดี และในกรณีนี้มีปัญหาที่พบ คือ

๑. ผู้ร้องทุกข์จำวันเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ได้ เนื่องจากระยะเวลาที่ผู้ร้องทุกข์ไปติดต่อสมัครงานจนถึงระยะเวลาที่มาร้องทุกข์ผ่านมาก่อนข้างนาน จึงทำให้ผู้ร้องทุกข์จำวันเวลาของเหตุการณ์ไม่ได้ เมื่อถูกซักถามก็ให้ข้อเท็จจริงวกไปเวียนมา และเมื่อถูกซักถามมาก ๆ ก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อผู้รับเรื่องร้องทุกข์

๒. ในกรณีนี้ ผู้ร้องทุกข์ได้เดินทางไปทำงาน โดยได้มีการแจ้งการเดินทางไปทำงานด้วยตนเองต่อพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด อนุ. ซึ่งเป็นไปตามมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๒๘ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๗ แต่เมื่อเดินทางไปทำงานแล้วประสบปัญหาในการทำงานได้รับสวัสดิการไม่ดีจึงได้เดินทางกลับ และมาร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ ดังนั้นในการให้ข้อเท็จจริงในครั้งที่ไปแจ้งการเดินทางที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด อนุ. กับข้อเท็จจริงที่ให้ในวันที่ร้องทุกข์มีความขัดแย้งกัน กล่าวคือ ในครั้งแรกได้ให้ข้อเท็จจริงว่า ติดต่อสมัครงานกับนายจ้างโดยตรง ไม่ผ่านสาย/นายหน้า และไม่ได้จ่ายค่าบริการและค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด แต่ในวันที่ร้องทุกข์ให้ข้อเท็จจริงว่า ได้สมัครงานผ่านสาย/นายหน้า และได้จ่ายค่าบริการและค่าใช้จ่าย เป็นเงินคนละ ๗๐,๐๐๐. บาท ซึ่งในการดำเนินคดีของพนักงานเจ้าหน้าที่อาจประสบปัญหาเพราะผู้หลอกลวงอาจยกการให้ข้อเท็จจริงในครั้งแรกมาเป็นข้อต่อสู้ได้

๓. ในการพิจารณาว่าผู้หลอกลวงกระทำความผิดหรือไม่ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบความผิด ตามมาตรา ๓๐ และ ๘๑ ตรี แห่งพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๒๘ โดยองค์ประกอบในการทำความผิดตามมาตรา ๓๐ กล่าวคือ มีการดำเนินการจัดหางานเพื่อไปทำงานต่างประเทศ และไม่ได้รับใบอนุญาตจัดหางานจากนายทะเบียนจัดหางานกลาง ส่วนองค์ประกอบความผิดตามมาตรา ๘๑ ตรี มีการหลอกลวงผู้อื่นว่าสามารถหางานหรือ สามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้ โดยการหลอกลวงได้ไปซึ่งเงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่น ไม่มีงานและไม่มีเจตนาที่จะส่งไป ดังนั้นในกรณีนี้ผู้หลอกลวงได้กระทำความผิดครบตามองค์ประกอบในมาตรา ๓๐ แต่ไม่ครบองค์ประกอบในมาตรา ๘๑ ตรี เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ได้เดินทางไปทำงาน โดยแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าติดต่อหางานได้เอง แต่กระนั้นในการดำเนินคดีพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดก็จะแจ้งให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีทั้งสองมาตรา เนื่องจากในระเบียบกรมการจัดหางานว่าด้วยการลงโทษและการดำเนินคดีอาญา ผู้กระทำความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๔๖ ไม่ได้กำหนดว่าในกรณีทีพิจารณาแล้วไม่ครบองค์ประกอบความผิด พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการอย่างไร

## ส่วนที่ ๓ ข้อพึงระวังในการวินิจฉัยคำร้องทุกข์

### ๑. กรณีบริษัทจัดหางาน

ในการวินิจฉัยคำร้องทุกข์ของคนหางาน จะต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ เนื่องจากหากเกิดความผิดพลาดไม่ว่าในประเด็นใดก็ตาม จะต้องมีส่วนกระทบ ซึ่งอาจเป็นคนหางานที่ได้รับเงินคืนโดยไม่ถูกต้องเป็นกรรม ผู้รับอนุญาตจัดหางานที่ถูกหักหลักประกันหรือลงโทษทางทะเบียนโดยไม่ถูกต้อง อันจะนำมาซึ่งปัญหาการร้องเรียนเจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ทำให้เกิดความเสียหายได้ ดังนั้น ในการวินิจฉัยแต่ละเรื่องจึงต้องพิจารณาให้ละเอียดรอบคอบในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์เป็นผู้เสียหายจริงหรือไม่ และจำนวนผู้เสียหายที่วินิจฉัยครบถ้วนตามที่ร้องทุกข์หรือไม่ และในส่วนของบริษัทจัดหางานก็ต้องชัดเจนว่าเกี่ยวข้องและต้องรับผิดชอบหรือไม่อย่างไร มีบริษัทจัดหางานหรือบุคคลอื่นเกี่ยวข้องอีกหรือไม่อย่างไร ในการรับสมัคร รับเงิน และการจัดส่งไปทำงาน

(๒) ประเด็นเรื่องที่ร้องทุกข์ ต้องชัดเจนว่าเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายคืออะไร เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายอย่างไร เป็นความผิดของคนหางานหรือของบริษัทจัดหางาน หากเป็นกรณีความผิดพลาดเกิดที่ต่างประเทศ ได้ส่งเรื่องให้สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือไม่อย่างไร บริษัทจัดหางานต้องรับผิดชอบหรือไม่ อย่างไร

(๓) ประเด็นความเสียหายที่เป็นตัวเงิน ต้องถูกต้องครบถ้วนตามที่ร้องทุกข์ และมีพยานหลักฐานประกอบชัดเจนครบถ้วน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการหักหลักประกันของบริษัทจัดหางานคืนให้แก่คนหางานผู้ร้องทุกข์ โดยเฉพาะเรื่องร้องทุกข์ที่มีผู้เสียหายเป็นจำนวนมาก ค่าเสียหายเกินกว่าหลักประกันที่บริษัทจัดหางานวางไว้ และต้องหักหลักประกันทั้งหมดมาเฉลี่ยคืนคนหางาน ซึ่งต้องมีการคำนวณค่าเฉลี่ยให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ร้องทุกข์ทุกคน

(๔) ประเด็นข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จะต้องพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบว่าคำวินิจฉัยได้มีการนำข้อเท็จจริงมาปรับเข้ากับข้อกฎหมาย โดยถูกต้องหรือไม่ โดยเฉพาะในการลงโทษทางทะเบียนและการดำเนินคดีอาญา ซึ่งจะต้องพิจารณาตามระเบียบและแนวปฏิบัติที่กรมการจัดหางานกำหนดโดยเร่งด่วน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการพิจารณา

หลังจากเสนอเรื่องวินิจฉัยคำร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงพิจารณาจนเป็นที่ยุติแล้ว จะต้องมีการจัดเก็บเอกสารเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นระเบียบ โดยมีระบบทะเบียนควบคุมเพื่อให้สามารถค้นหาได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจากเรื่องวินิจฉัยทุกเรื่องอาจจะมีการอุทธรณ์จากผู้เกี่ยวข้องซึ่งจะต้องนำเอกสารทั้งหมดกลับมาพิจารณาอีกครั้ง นอกจากนี้ในส่วนการจัดเก็บสถิติข้อมูลการดำเนินการก็มีความสำคัญ เนื่องจากการรับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์เพื่อให้ความช่วยเหลือคนหางาน เป็นผลงานที่สำคัญส่วนหนึ่งของกรมการจัดหางาน ซึ่งจะต้องสรุปรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามระยะเวลาที่กำหนด และบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อพร้อมที่จะให้ข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับนำไปอ้างอิงหรือวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

## ๒. กรณีสาย/นายหน้าเถื่อน

จากกรณีศึกษาที่ได้นำเสนอในส่วนที่ ๒ พบว่าในการรับเรื่องร้องทุกข์ของคนหางาน กรณีถูกหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศ โดยสาย/นายหน้าเถื่อน นั้น สาย/นายหน้าเถื่อน มีรูปแบบการดำเนินการอยู่ใน ๓ รูปแบบ คือ (๑) รับเงินค่าบริการและค่าใช้จ่าย (ค่าหัว) จากคนหางานแล้วไม่จัดส่งไปทำงาน (๒) รับเงินค่าบริการและค่าใช้จ่าย (ค่าหัว) จากคนหางานแล้วจัดส่งคนหางานไปทำงาน โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย (๓) รับเงินจ่ายค่าบริการและค่าใช้จ่าย (ค่าหัว) จากคนหางานแล้วให้คนหางานแจ้งการเดินทางไปทำงานในลักษณะของการเดินทางไปทำงานด้วยตนเอง

ดังนั้น เมื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ยังคงเป็นความต้องการของคนหางานเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเห็นว่าการเดินทางไปทำงานต่างประเทศเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะนำมาซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีของตนเองและครอบครัว แต่ในความเป็นจริงแล้วตำแหน่งงานในต่างประเทศมีอย่างจำกัด เมื่อความต้องการเดินทางไปทำงานมีมากกว่าความต้องการจ้างแรงงาน ประกอบกับคนหางานขาดข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง จึงเป็นช่องทางให้ สาย/นายหน้าเถื่อนเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากคนหางานที่ต้องการเดินทางไปทำงาน โดยการเสนอข้อมูลที่เป็นเท็จ/เกินจริง เพื่อเรียกเก็บเงินจากคนหางาน ซึ่งก็มีคนหางานจำนวนหนึ่งที่หลงเชื่อต้องสูญเสียทรัพย์สินเงินทอง ทำให้ตนเองและครอบครัวได้รับความเดือดร้อน เช่นเดียวกับกรณีศึกษาในส่วนที่ ๒ ซึ่งเมื่อประสบปัญหาถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ จึงมาร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ ดังนั้นผู้รับเรื่องร้องทุกข์จะต้องดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วตามกระบวนการที่กฎหมายกำหนด แต่กระนั้นในการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของพนักงานเจ้าหน้าที่ก็มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการหลายประการ โดยในส่วนของผู้ร้องทุกข์ ส่วนมากจะจำรายละเอียดของเหตุการณ์ไม่ได้ เนื่องจากระยะเวลาในการสมัครงานและจ่ายเงินจนถึงวันที่มาร้องทุกข์เป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน หรือไม่มีหลักฐานการจ่ายเงินค่าบริการและค่าใช้จ่าย ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ในการพิจารณาท้องที่ที่เกิดเหตุในแต่ละจังหวัดมีการปฏิบัติไม่เหมือนกัน โดยบางจังหวัดเห็นว่าท้องที่ที่มีการตอบตกลงให้สาย/นายหน้าเถื่อนจัดส่งไปทำงานต่างประเทศเป็นที่เกิดเหตุ หรือบางจังหวัดเห็นว่า ท้องที่แรกที่คนหางานจ่ายเงินสดให้กับสาย/นายหน้าเถื่อน เป็นที่เกิดเหตุ หรือบางจังหวัดเห็นว่า ท้องที่ที่คนหางานโอนเงินเข้าบัญชีของสาย/นายหน้าเถื่อน เป็นที่เกิดเหตุ หรือบางจังหวัดเห็นว่าท้องที่ที่มีบัญชีธนาคารของสาย/นายหน้าเถื่อน เป็นที่เกิดเหตุ เป็นผลให้การช่วยเหลือคนหางานเกิดความล่าช้า อีกทั้งในการพิจารณาดำเนินคดีในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้เดินทางไปทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งการเดินทางไปทำงานด้วยตนเอง ตามมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. ๒๕๒๘ หรือการเดินทางไปโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย จะเห็นได้ว่าเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความผิดในมาตรา ๓๐ และ ๕๑ ตรี โดยองค์ประกอบในการทำความผิดตามมาตรา ๓๐ ครบถ้วน กล่าวคือ มีการดำเนินการจัดหางานเพื่อไปทำงานต่างประเทศ และไม่ได้รับใบอนุญาตจัดหางานจากนายทะเบียนจัดหางานกลาง ส่วนองค์ประกอบความผิดตามมาตรา ๕๑ ตรี ไม่ครบถ้วน เนื่องจาก ได้มีการเดินทางไปทำงาน และมีงานทำ แต่ได้รับสวัสดิการไม่ดี โดยองค์ประกอบความผิดตามมาตรา ๕๑ ตรี คือ มีการหลอกลวงผู้อื่นว่าสามารถหางานหรือสามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้โดยการหลอกลวงได้ไปซึ่งเงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่น

ไม่มีงานและไม่มีเจตนาที่จะส่งไป ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์เดินทางไปทำงานด้วยตนเอง หรือเดินทางไปทำงานโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย จึงไม่ครบองค์ประกอบในการกระทำความผิดตามมาตรา ๕๑ ตรี แต่กระนั้นในการดำเนินคดีพนักงานเจ้าหน้าที่ก็จะแจ้งให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีทั้งสองมาตรา

### **สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน**

การรับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์ มีความยุ่งยากในการดำเนินการและปัญหาอุปสรรคค่อนข้างมาก โดยอาจสรุปได้ ดังนี้

#### **(๑) ปัญหาการให้บริการ**

เนื่องจากงานรับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับความสะดวกหรือของประชาชน ซึ่งบางครั้งจะมีผู้เสียหายในเรื่องเดียวกันจำนวนมาก และมีการติดตามเรื่องอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่จึงต้องเร่งดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาให้ยุติโดยเร็ว ทั้งนี้หากผู้ร้องทุกข์ไม่ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการอาจเกิดการร้องเรียนถึงผู้บังคับบัญชาระดับสูง หรือมีบุคคลภายนอกเข้าแทรกแซงทำให้ปัญหามานปลายต่อไปอีก

#### **(๒) ปัญหาการร้องเรียนกรณีทุจริต**

จากการปฏิบัติงานรับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์ที่ต้องอยู่ระหว่างผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ในส่วนคนหางานก็ต้องการได้รับเงินคืนให้มากที่สุด เร็วที่สุด และในส่วนของบริษัทจัดหางานก็ต้องการจ่ายเงินให้น้อยที่สุด ช้าที่สุด จึงอาจทำให้เกิดการเพ่งเล็งจากทั้งสองฝ่ายว่าเจ้าหน้าที่ไม่ให้ความยุติธรรม หรือมีการเบี่ยงเบนประเด็นเพื่อช่วยเหลือฝ่ายตรงข้าม ทำให้เสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนกรณีทุจริตประพฤตินิยมชอบได้ง่าย

#### **(๓) ปัญหาด้านบุคลากร**

การปฏิบัติงานรับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรองรับปริมาณงานจำนวนมาก จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญในข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานเป็นพิเศษ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ อันอาจนำมาซึ่งความเสียหายถึงผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน จากการร้องเรียนของผู้เกี่ยวข้องที่ได้รับความเสียหายในความคิดพลาดดังกล่าว ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และมีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการ

#### **(๔) ปัญหาการแทรกแซงภายนอก**

เนื่องจากคนหางานที่ร้องทุกข์ส่วนใหญ่จะได้รับความเดือดร้อน และต้องการได้รับเงินคืนโดยเร็ว ขณะที่ในส่วนบริษัทจัดหางานก็จะพยายามรักษาผลประโยชน์ของตนให้มากที่สุด ทั้งสองฝ่ายจึงพยายามขอความช่วยเหลือจากบุคคลต่าง ๆ ที่เห็นว่าจะสามารถเข้าแทรกแซง กดดันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เช่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ผู้นำองค์กรปกครองท้องถิ่นระดับต่าง ๆ ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะเข้าแทรกแซง โดยอาจทำเป็นหนังสือ หรือประสาน โดยตรงกับผู้บังคับบัญชาระดับสูง เพื่อเร่งรัดการทำงาน หรือชี้แนะเพื่อให้การวินิจฉัยคำร้องทุกข์เกิด