

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑

โดย

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

กรมศุลกากร

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของกรมศุลกากร ได้ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สารบัญ

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๑
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๒
๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์	๓
๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๓
๖. ภาคผนวก	
- กราฟประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	
- กราฟการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	
- กราฟช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์	

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๒. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ผู้ได้รับความเดือนร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customshearing

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กคจ. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

- | | |
|------------------------------|-----------------|
| - ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๓ | จำนวน ๓๘ เรื่อง |
| - เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๔ | จำนวน ๘๙ เรื่อง |

(๓.๒) ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔ (ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๑) แยกประเภทของเรื่องที่รับเข้า ดังนี้

- | | |
|--|-----------------|
| (๓.๒.๑) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวน ๐ เรื่อง |
| (๓.๒.๒) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กรณีอื่น ๆ | จำนวน ๒๙ เรื่อง |
| (๓.๒.๓) เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส/เรื่องอื่น ๆ | จำนวน ๓๙ เรื่อง |
| (๓.๒.๔) สอบถามปัญหาพิธีการ | จำนวน ๒๑ เรื่อง |
| (๓.๒.๕) ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน ๐ เรื่อง |

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔

ช่องทางการร้องเรียนพบว่า จะมีการร้องเรียนมาทางอีเมลมากที่สุด จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็น ๖๗.๔๒ เปอร์เซ็นต์ รองลงมาคือ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็น ๑๖.๘๘ เปอร์เซ็นต์

(๓.๔) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔

- | | |
|---|------------------|
| (๓.๔.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๓ | จำนวน ๓๘ เรื่อง |
| (๓.๔.๒) เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ | จำนวน ๘๙ เรื่อง |
| รวมเรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๓ + เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ | จำนวน ๑๒๗ เรื่อง |
| (๓.๔.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ | จำนวน ๙๔ เรื่อง |
| - ยุติการดำเนินการ | จำนวน ๔๘ เรื่อง |
| - ยุติเรื่อง | จำนวน ๑๙ เรื่อง |
| - ส่งศูนย์บริการศุลกากร (CCC) | จำนวน ๒๑ เรื่อง |
| - ส่ง สวค. สบท. ดำเนินการ | จำนวน ๔ เรื่อง |
| - ใช้อำนาจทางบริหาร | จำนวน ๑ เรื่อง |
| - ส่งกระทรวงการคลัง | จำนวน ๑ เรื่อง |
| (๓.๔.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร | จำนวน ๓๓ เรื่อง |

จากสถิติเรื่องร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรพบว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่วนใหญ่จะเป็น บัตรสนเท่ห์และมักจะไม่มีการระบุหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า การร้องเรียนอันเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือ การสอบถามปัญหาด้านพิธีการศุลกากร หากพบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ประมาณร้อยละ ๙๕ จะมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้รายงานมายังกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม เพื่อพิจารณาต่อไป และจากการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ ๔ พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นการสอบถามข้อมูล

/เสนอแนะ...

เสนอแนะ การแจ้งเบาะแส และอื่น ๆ ร้องลงมาเป็นการร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กิริยาจาไม่สุภาพ หรือมีการเรียกเก็บภาษีสูงเกินไป หรือการให้บริการ การติดตามพัสดุทางไปรษณีย์

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๔.๑ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลานานมากขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ มีแนวทางดำเนินการดังนี้

๕.๑ ประสานหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๕.๒ แจ้งเวียนประกาศของกรมศุลกากรเกี่ยวกับวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบถึงรายละเอียดของการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ

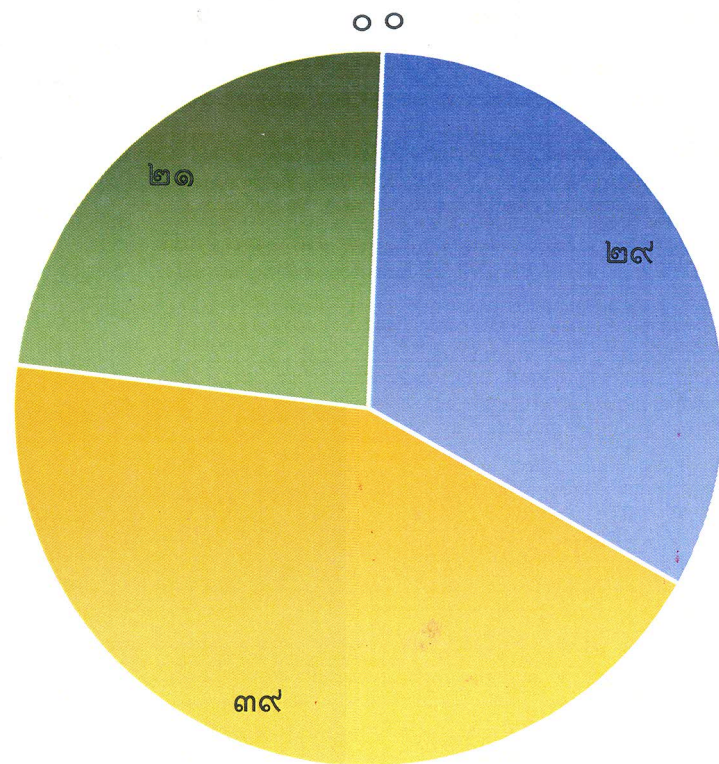
๕.๓ เผยแพร่สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรให้ทุกหน่วยงานของกรมศุลกากรเพื่อทราบ และให้ดำเนินการหรือหามาตรการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเป็นการเร่งด่วนต่อไป

๕.๔ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

ภาคผนวก

ประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔
ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑



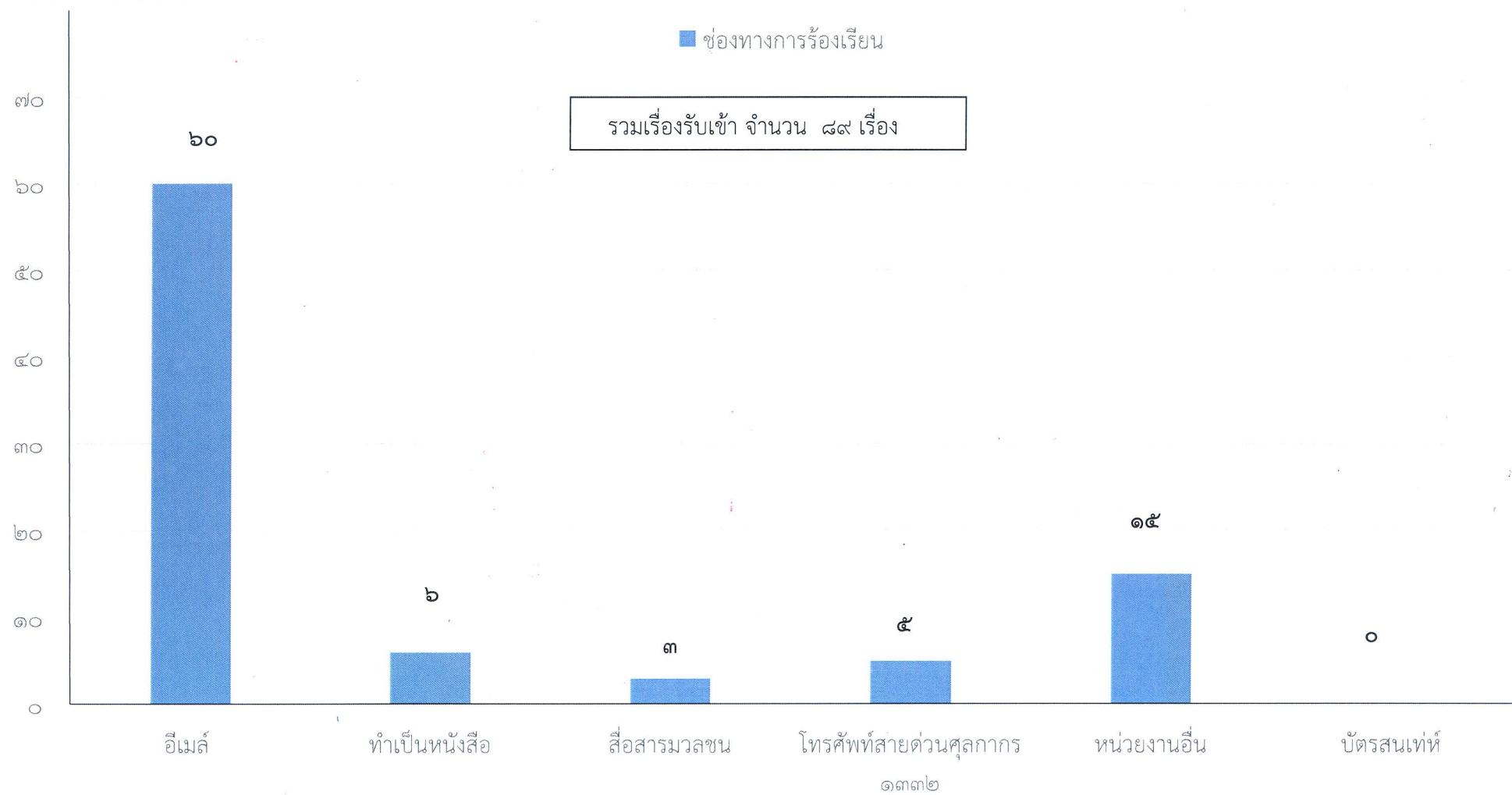
- เรื่องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ
จำนวน ๐ เรื่อง
- เรื่องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ กรณีอื่น ๆ จำนวน ๒๙ เรื่อง
- เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส/เรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓๙ เรื่อง
- สอบถามปัญหาพิธีการ จำนวน ๒๑ เรื่อง
- เรื่องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ๐ เรื่อง

รวมเรื่องรับเข้า จำนวน ๘๙ เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์

ไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑

จำนวนเรื่องร้องเรียน



การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑

จำนวนเรื่องร้องเรียน

■ การจัดการเรื่องร้องเรียน

