รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๑ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

โดย

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

กรมศุลกากร

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้ข้าราชการลูกจ้างประจำ 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 ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๑ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๒. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินการ 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. การจัดการ...

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๒ จำนวน ๕๑ เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๓ จำนวน ๑๒๔ เรื่อง

(๓.๒) **ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่** ๓ (ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๑ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑) แยกประเภทของเรื่องที่รับเข้า ดังนี้

(๓.๒.๑) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง
(๓.๒.๒) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กรณีอื่น ๆ จำนวน ๔๒ เรื่อง
(๓.๒.๓) เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส/เรื่องอื่น ๆ จำนวน ๓๙ เรื่อง
(๓.๒.๔) สอบถามปัญหาพิธีการ จำนวน ๔๓ เรื่อง
(๓.๒.๕) ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ เรื่อง

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓

ช่องทางการร้องเรียนพบว่า จะมีการร้องเรียนมาทางอีเมล์มากที่สุด จำนวน ๑๐๐ เรื่อง คิดเป็น ๘๐.๖๕ เปอร์เซ็นต์ รองลงมาคือ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็น ๘.๐๖ เปอร์เซ็นต์

(๓.๔) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓

(๓.๔.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๒ จำนวน ๕๑ เรื่อง
(๓.๔.๒) เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓ จำนวน ๑๒๔ เรื่อง
รวมเรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๒ + เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓ จำนวน ๑๗๕ เรื่อง
(๓.๔.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๓๗ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ จำนวน ๖๕ เรื่อง
- ยุติเรื่อง จำนวน ๒๓ เรื่อง
- ส่งศูนย์บริการศุลกากร (CCC) จำนวน ๔๓ เรื่อง
- ส่ง สวค. สบท. ดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร จำนวน ๓ เรื่อง

(๓.๔.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร จำนวน ๓๘ เรื่อง

จากสถิติเรื่องร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรพบว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่วนใหญ่จะเป็นบัตรสนเท่ห์และมักจะไม่มีพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า การร้องเรียนอันเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการสอบถามปัญหาด้านพิธีการศุลกากร หากพบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ประมาณร้อยละ ๙๕ จะมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้รายงานมายังกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมเพื่อพิจารณาต่อไป และจากการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ ๓ พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นการร้องเรียนพฤติกรรม

/ของ...

ของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ หรือมีการเรียกเก็บภาษีสูงเกินไป หรือการให้บริการ การติดตามพัสดุทางไปรษณีย์ รองลงมาเป็นการสอบถามข้อมูล เสนอแนะ และการแจ้งเบาะแส

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

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

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ มีแนวทางดำเนินการดังนี้

๕.๑ ประสานหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๕.๒ แจ้งเวียนประกาศของกรมศุลกากรเกี่ยวกับวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบถึงรายละเอียดของการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ

๕.๓ เผยแพร่เรื่องร้องเรียนให้ทุกหน่วยงานของกรมศุลกากรเพื่อทราบ และให้ดำเนินการหรือหามาตรการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเป็นการเร่งด่วนต่อไป

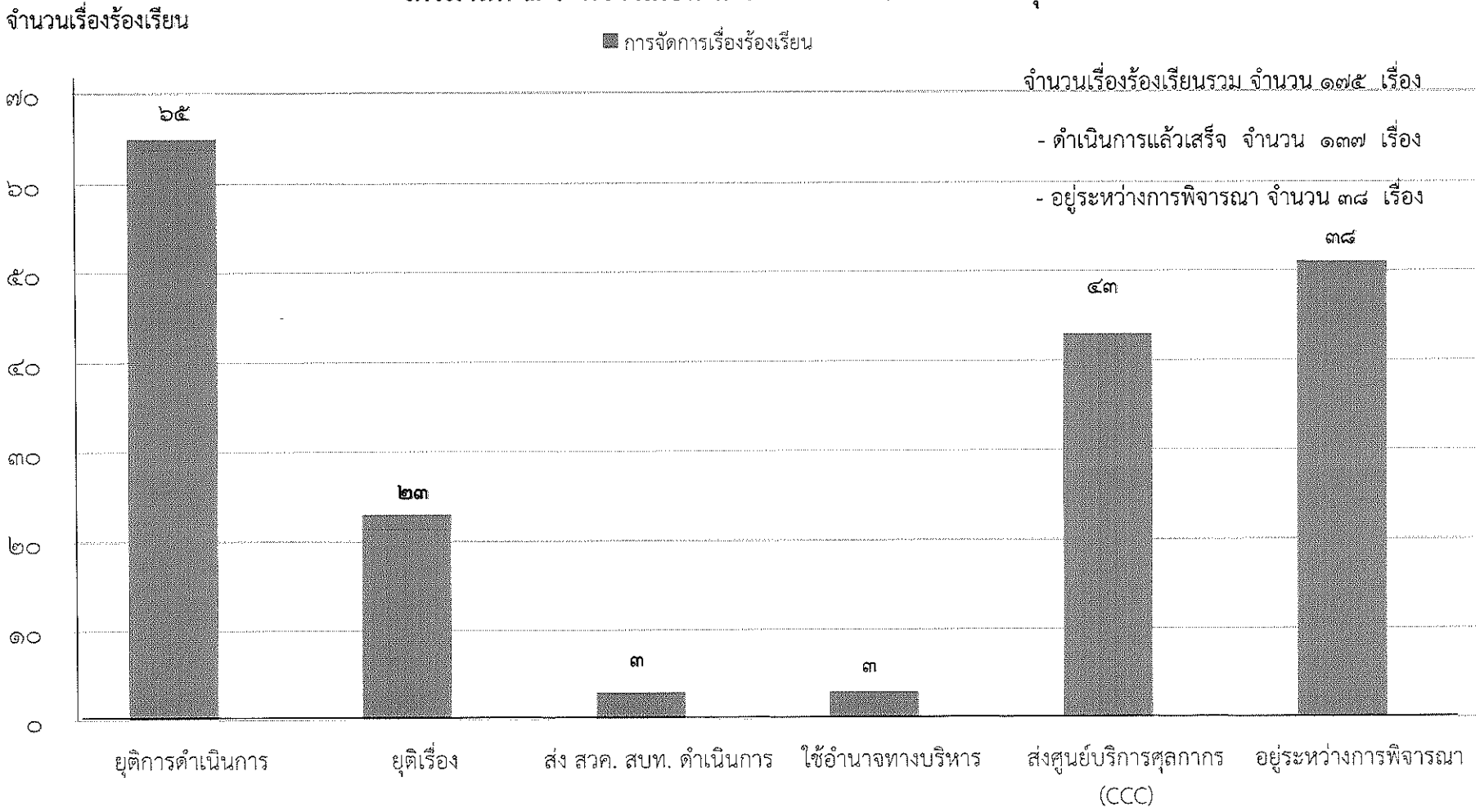
๕.๔ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

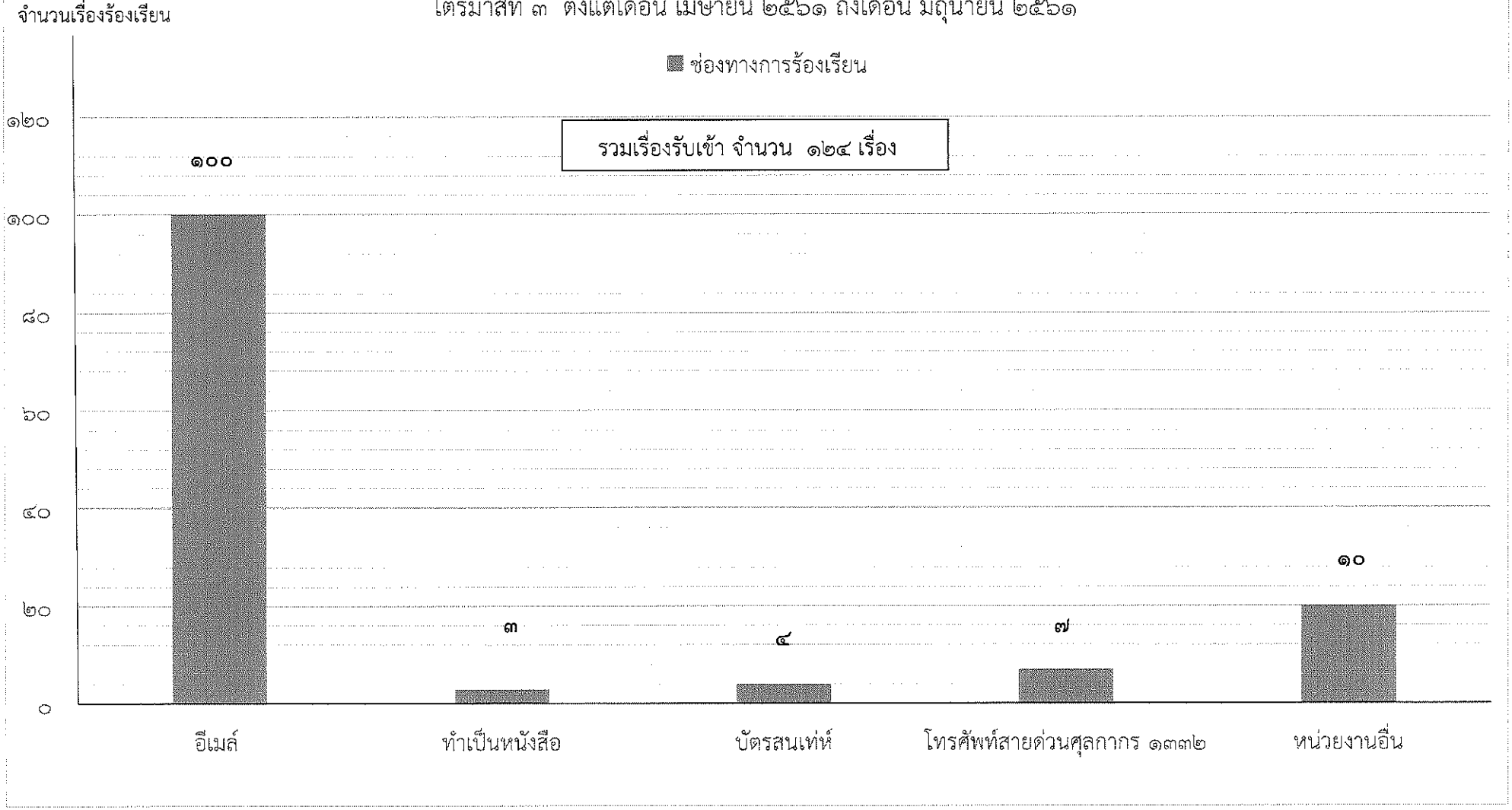
ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

ภาคผนวก

ร้อยละ ๓๐
ร้อยละ ๐ ไม่จัดอยู่ในกลุ่มความหมายใดๆ
ร้อยละ ๓๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๓๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๑๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๕ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๖ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๗ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๘ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๙ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๐ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๑ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๒ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๓ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๔ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๕ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๖ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๗ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๘ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๑๙ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๐ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๑ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๒ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๓ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๔ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๕ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๖ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๗ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๘ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๒๙ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๐ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๑ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๒ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๓ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๔ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๕ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๖ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๗ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๘ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๓๙ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๐ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๑ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๒ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๓ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๔ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๕ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๖ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๗ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๘ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๔๙ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต
ร้อยละ ๐ ความหมายเกี่ยวกับ ๕๐ กลุ่มคำ/สำนวน/ภาษิต

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
ไตรมาสที่ ๓ ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๑ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑



ช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์

ไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๑ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑