



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๗๘๘

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๓๓๔ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึง เดือน มิถุนายน ๒๕๖๒

โดย

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

กองบริหารทรัพยากรบุคคล

กรมศุลกากร

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของกรมศุลกากร ได้ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

การสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึง เดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการปลูกจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของกรมศุลกากร ได้ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเป็นการสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ให้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และสามารถที่จะนำไปเป็นประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึง เดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารกรมศุลกากรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในการนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันต่อไป

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม
กองบริหารทรัพยากรบุคคล

สารบัญ

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

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒

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 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 โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๓ จำนวน ๖๒ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	จำนวน ๓๕ เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องเสนอแนะ	จำนวน ๑๐ เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน ๑๗ เรื่อง

(๓.๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๒	จำนวน ๔๐ เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๓	จำนวน ๓๕ เรื่อง
	รวมจำนวน ๗๕ เรื่อง

(๓.๓) ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓ (ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒) จำนวน ๓๕ เรื่อง แยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๓.๓.๑) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน ๐ เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพ เป็นต้น	จำนวน ๑๕ เรื่อง
(๓.๓.๓) ประเมินค่าภาษีอากรสูง	จำนวน ๓ เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน ๑ เรื่อง
(๓.๓.๕) อื่น ๆ	จำนวน ๑๖ เรื่อง

(๓.๔) ช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓

ช่องทางการร้องเรียนพบว่า จะมีการร้องเรียนมาทางอีเมลมากที่สุด จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็น ๔๘.๕๗ เปอร์เซ็นต์ รองลงมาคือ ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือและร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็น ๒๘.๕๗ เปอร์เซ็นต์

(๓.๕) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๒	จำนวน ๔๐ เรื่อง
(๓.๕.๒) เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓	จำนวน ๓๕ เรื่อง
รวมเรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๒ + เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓	จำนวน ๗๕ เรื่อง
(๓.๕.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน ๔๗ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน ๑๖ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน ๒๙ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน - เรื่อง
- ส่ง กบท.	จำนวน ๒ เรื่อง
(๓.๕.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร	จำนวน ๒๘ เรื่อง

/จากสถิติ...

จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องอื่นๆ เช่น สินค้าสูญหาย สินค้าชำรุด ร้องเรียน ผิดหน่วยงาน ขอลดราคาผลคดี เป็นต้น รองลงมาเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กิริยาจาไม่สุภาพ ทำงานล่าช้า การให้บริการไม่ดี และลักษณะการร้องเรียน ส่วนใหญ่จะเป็นบัตรสนเท่ห์ โดยมักจะไม่มีการพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน ซึ่งหากพบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ประมาณร้อยละ ๙๕ จะมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้รายงานมายังกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม เพื่อพิจารณาต่อไป

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๔.๑ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลายาวนานขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ มีแนวทางดำเนินการดังนี้

๕.๑ ประสานผู้ร้องและหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๕.๒ แจ้งเวียนประกาศของกรมศุลกากรเกี่ยวกับวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบถึงรายละเอียดของการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการร้องเรียนผิดช่องทาง

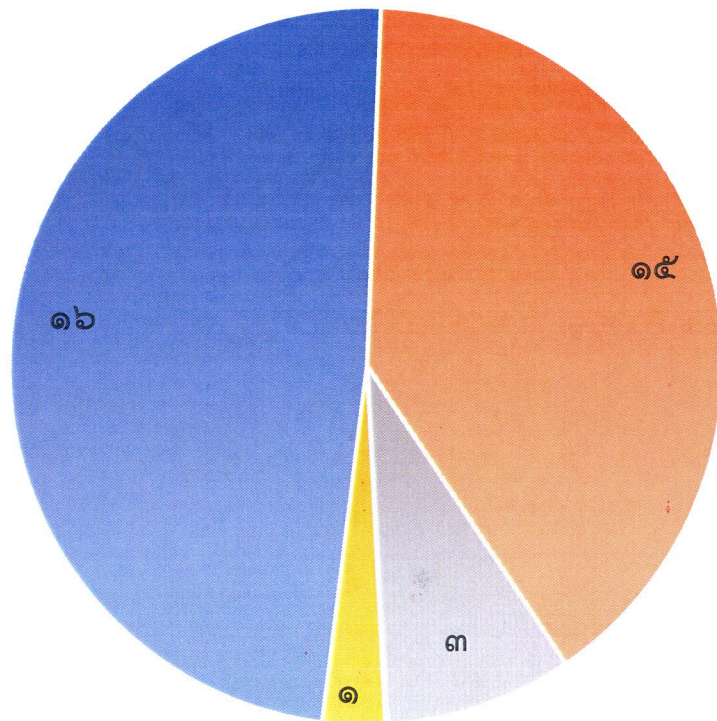
๕.๓ เผยแพร่เรื่องร้องเรียนให้ทุกหน่วยงานภายในกรมศุลกากรเพื่อทราบ และให้ดำเนินการหรือหามาตรการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเป็นการเร่งด่วนต่อไป

๕.๔ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

ภาคผนวก

ประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓
ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒



- เรื่องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง
- เรื่องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ จำนวน ๑๕ เรื่อง
- ประเมินภาษีอากรสูง จำนวน ๓ เรื่อง
- เรื่องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ เรื่อง
- อื่น ๆ จำนวน ๑๖ เรื่อง

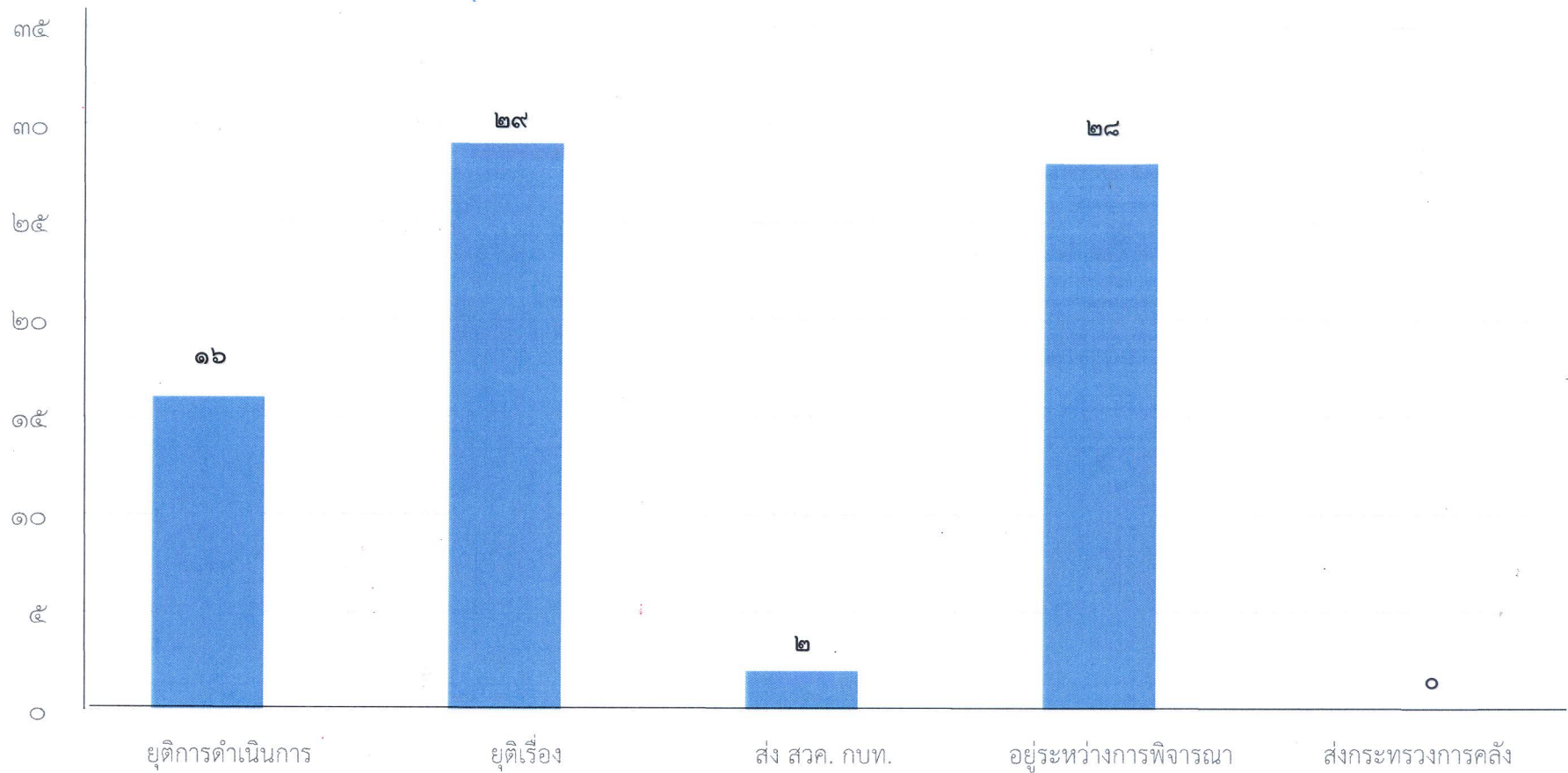
รวมเรื่องรับเข้า จำนวน ๓๕ เรื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ไตรมาสที่ ๓ ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒

จำนวนเรื่องร้องเรียน

■ การจัดการเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗๕ เรื่อง



ช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์

ไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๒ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒

■ ช่องทางการร้องเรียน

รวมเรื่องรับเข้า จำนวน ๓๕ เรื่อง

จำนวนเรื่องร้องเรียน

