รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๐

โดย

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

กรมศุลกากร

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้ข้าราชการลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของกรมศุลกากร ได้ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สารบัญ

๑. หลักการและเหตุผล ๑

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๑

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียน ๒

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน ๓

๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา ๓

๖. ภาคผนวก

- กราฟประเภทเรื่องร้องเรียน
- กราฟการจัดการเรื่องร้องเรียน
- กราฟช่องทางการร้องเรียน

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

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

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ได้รับความเดือนร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กคจ. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

/๓. การจัดการ...

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๒

- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๒ จำนวน ๘๕ เรื่อง

(๓.๒) **ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๒** (ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๐) แยกประเภทของเรื่องที่รับเข้า ดังนี้

(๓.๒.๑) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑๔ เรื่อง
(๓.๒.๒) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กรณีอื่นๆ จำนวน ๓๑ เรื่อง
(๓.๒.๓) เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส จำนวน ๒๓ เรื่อง
(๓.๒.๔) สอบถามปัญหาพิธีการ จำนวน ๑๗ เรื่อง
(๓.๒.๕) ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ เรื่อง

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียนไตรมาสที่ ๒

ช่องทางการร้องเรียนพบว่า จะมีการร้องเรียนมาทางอีเมล์มากที่สุด จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็น ๗๑.๗๖ เปอร์เซ็นต์ รองลงมาคือ ทำเป็นหนังสือ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็น ๙.๔๑ เปอร์เซ็นต์

(๓.๔) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒

(๓.๔.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๔๑ เรื่อง
(๓.๔.๒) เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ จำนวน ๘๕ เรื่อง
รวมเรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๑ + เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ จำนวน ๑๒๖ เรื่อง
(๓.๔.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๖๕ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ จำนวน ๒๔ เรื่อง
- ยุติเรื่อง จำนวน ๒๔ เรื่อง
- ส่งหน่วยงานอื่นดำเนินการ (CCC) จำนวน ๑๗ เรื่อง
(๓.๔.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณา จำนวน ๖๐ เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร จำนวน ๕๑ เรื่อง
- อยู่ระหว่างการตรวจสอบของหน่วยงานอื่น จำนวน ๙ เรื่อง
(๓.๔.๕) รอการพิจารณาจากหน่วยงานภายนอก จำนวน ๑ เรื่อง

จากสถิติเรื่องร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรพบว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบจะไม่มีพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน และส่วนใหญ่การร้องเรียนเรื่องนี้มักจะใช้เป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า การร้องเรียนอันเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการสอบถามปัญหาด้านพิธีการศุลกากร หากพบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ส่วนใหญ่ประมาณ ๙๕ เปอร์เซ็นต์ จะมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้รายงานมายังกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

/เพื่อพิจารณา...

เพื่อพิจารณาต่อไป และจากการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ ๒ พบว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบมีการร้องเรียนลดน้อยลง ส่วนใหญ่จะเป็นการร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ หรือมีการเรียกเก็บภาษีสูงเกินไป หรือสอบถามข้อมูล รองลงมาจะเป็นเรื่องเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ควรดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ ประสานหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๕.๒ แจ้งเวียนประกาศของกรมศุลกากรเกี่ยวกับวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบถึงรายละเอียดของการร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ

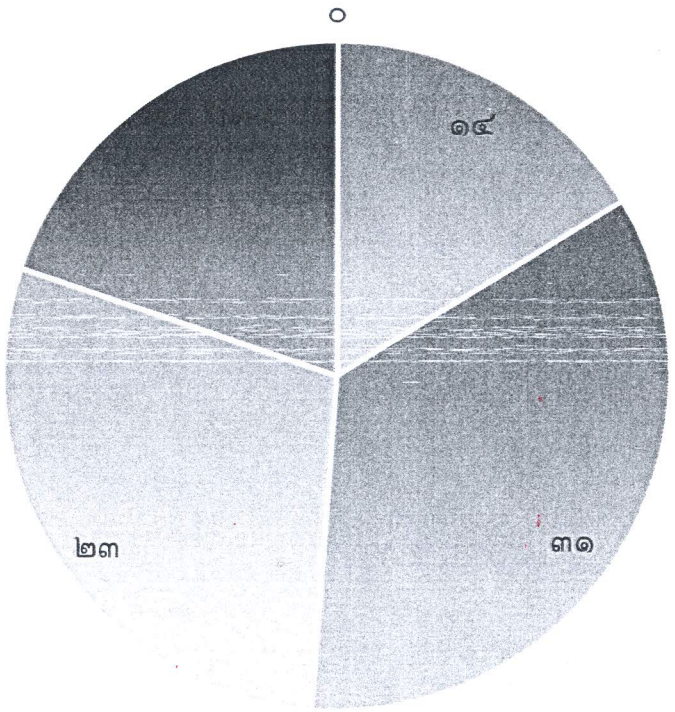
๕.๓ เผยแพร่เรื่องร้องเรียนให้ทุกหน่วยงานของกรมศุลกากรเพื่อทราบ และให้ดำเนินการหรือหามาตรการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเป็นการเร่งด่วนต่อไป

๕.๔ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรงเห็นควรลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

ภาคผนวก

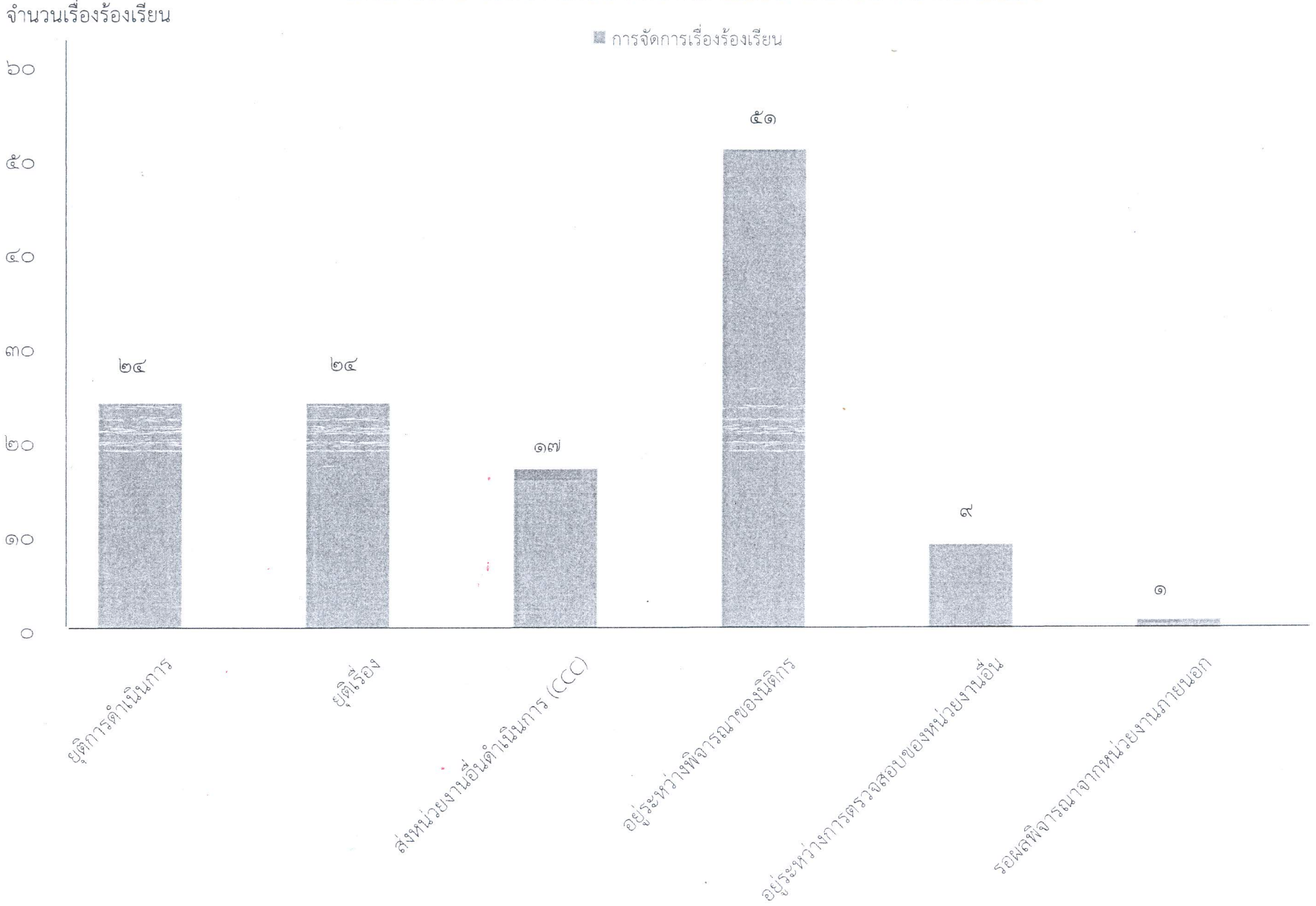
ประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๒
ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๐

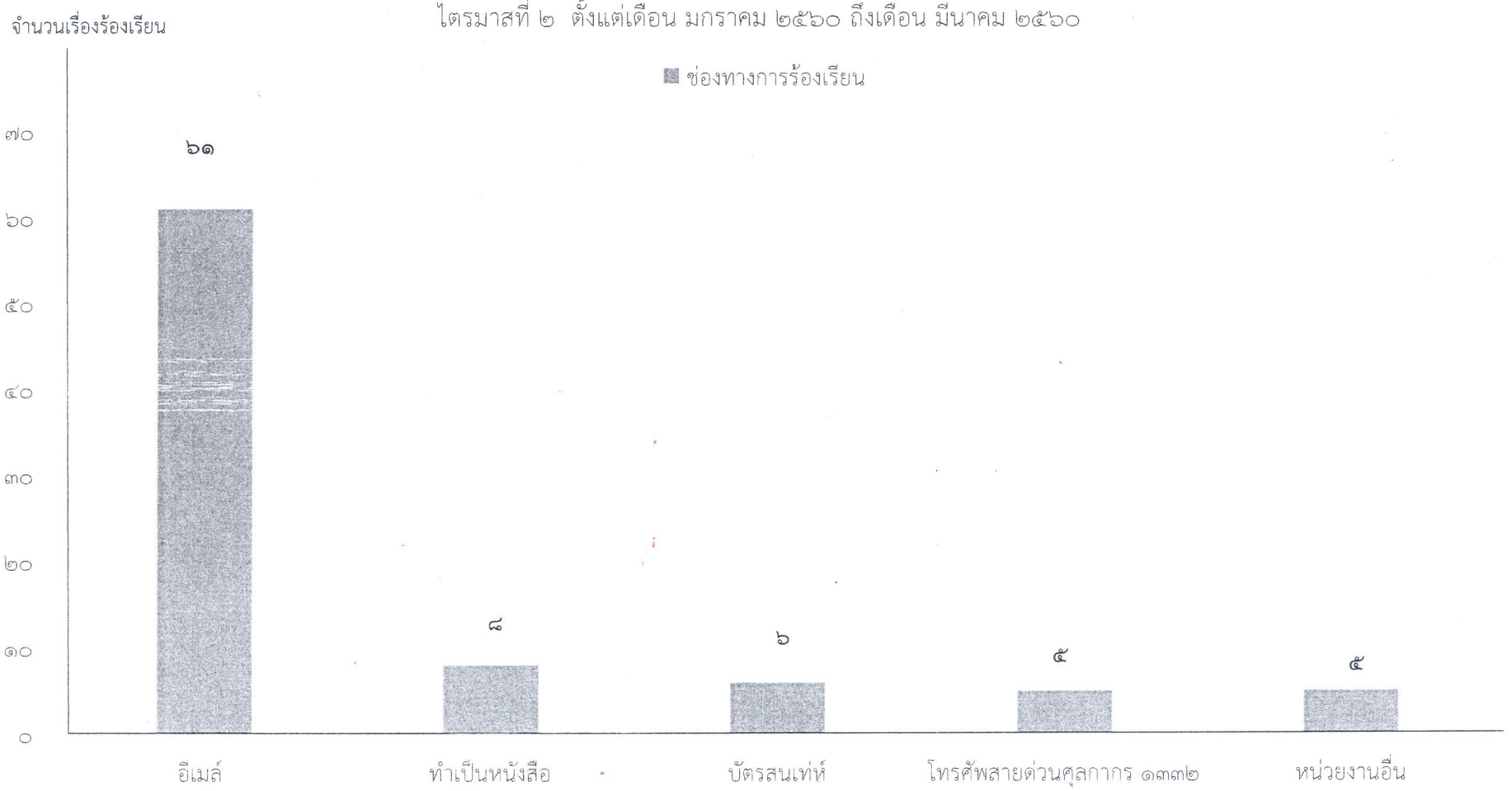


- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑๔ เรื่อง
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ กรณีอื่น ๆ จำนวน ๓๑ เรื่อง
- เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส จำนวน ๒๓ เรื่อง
- สอบถามปัญหาพิธีการ จำนวน ๑๗ เรื่อง
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ๐ เรื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียน

ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๐



ช่องทางการร้องเรียน

ไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๐