



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๖๓๔๓

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๕๑๙ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก สำนักงาน กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของ
กรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๐ ถึงเดือน มิถุนายน
๒๕๖๐ และใช้ประโยชน์ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

๗๕/๒

(นางสาวภัทธิดา กุลชล)

นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๐ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐

โดย

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

กรมศุลกากร

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ 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 ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๐ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐

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 กรณีที่ข้อร้องเรียน ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนอง สิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคาดการณ์การ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ได้รับความเดือนร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ศุลกากร 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. การจัดการเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๓	
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๓	จำนวน ๑๑๐ เรื่อง
(๓.๒) ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓ (ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๐ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐) แยกประเภทของเรื่องที่ได้รับเข้า ดังนี้	
(๓.๒.๑) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน ๔ เรื่อง
(๓.๒.๒) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กรณีอื่นๆ	จำนวน ๔๓ เรื่อง
(๓.๒.๓) เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส	จำนวน ๓๔ เรื่อง
(๓.๒.๔) สอบถามปัญหาพิธีการ	จำนวน ๒๙ เรื่อง
(๓.๒.๕) ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน ๐ เรื่อง
(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียนไตรมาสที่ ๓	
ช่องทางการร้องเรียนพบว่า จะมีการร้องเรียนมาทางอีเมลมากที่สุด จำนวน ๘๙ เรื่อง คิดเป็น ๘๐.๙๑ เปอร์เซ็นต์ รองลงมาคือ ผ่านทางหน่วยงานอื่น จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็น ๙.๑ เปอร์เซ็นต์	
(๓.๔) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓	
(๓.๔.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๒	จำนวน ๖๑ เรื่อง
(๓.๔.๒) เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓	จำนวน ๑๑๐ เรื่อง
รวมเรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๒ + เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓	จำนวน ๑๗๑ เรื่อง
(๓.๔.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน ๑๔๓ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน ๕๘ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน ๕๒ เรื่อง
- ส่งศูนย์บริการศุลกากร (CCC)	จำนวน ๒๙ เรื่อง
- ส่งสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	จำนวน ๓ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลังพิจารณา	จำนวน ๑ เรื่อง
(๓.๔.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร	จำนวน ๒๘ เรื่อง

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

/เพื่อพิจารณา...

เพื่อพิจารณาต่อไป และจากการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ ๓ พบว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา การทุจริตและประพฤติมิชอบมีการร้องเรียนลดน้อยลง ส่วนใหญ่จะเป็นการร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ หรือมีการเรียกเก็บภาษีสูงเกินไป หรือสอบถามข้อมูล รองลงมาจะเป็นเรื่องเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือ ขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่อง ผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนอง ข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการ สอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ มีแนวดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ ประสานหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด

๕.๒ แจ้งเวียนประกาศของกรมศุลกากรเกี่ยวกับวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของกรมศุลกากรให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบถึงรายละเอียดของการร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ

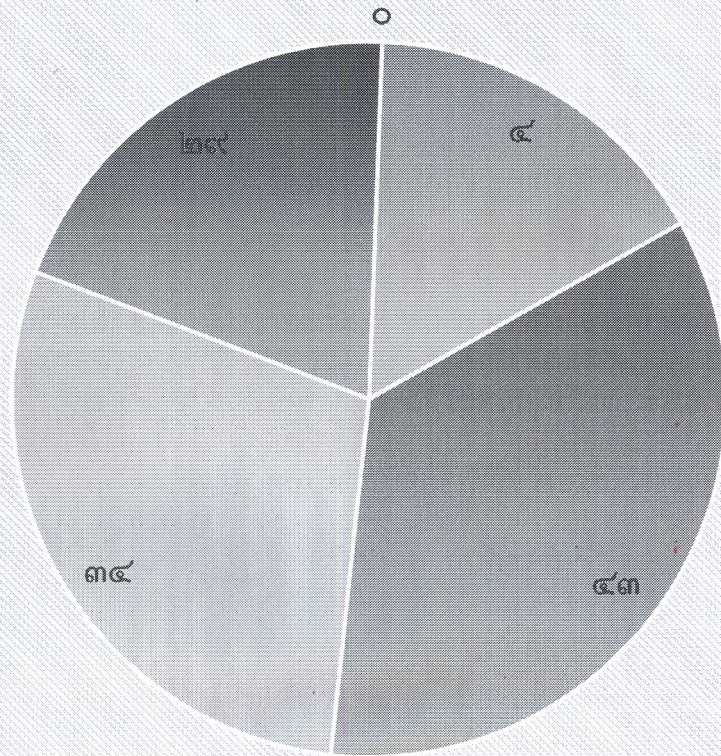
๕.๓ เผยแพร่เรื่องร้องเรียนให้ทุกหน่วยงานของกรมศุลกากรเพื่อทราบ และให้ดำเนินการหรือ หมายมาตรการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเป็นการเร่งด่วนต่อไป

๕.๔ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กลุ่มคุ้มครองและ ส่งเสริมจริยธรรม จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

ภาคผนวก

ประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓
ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๐ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐



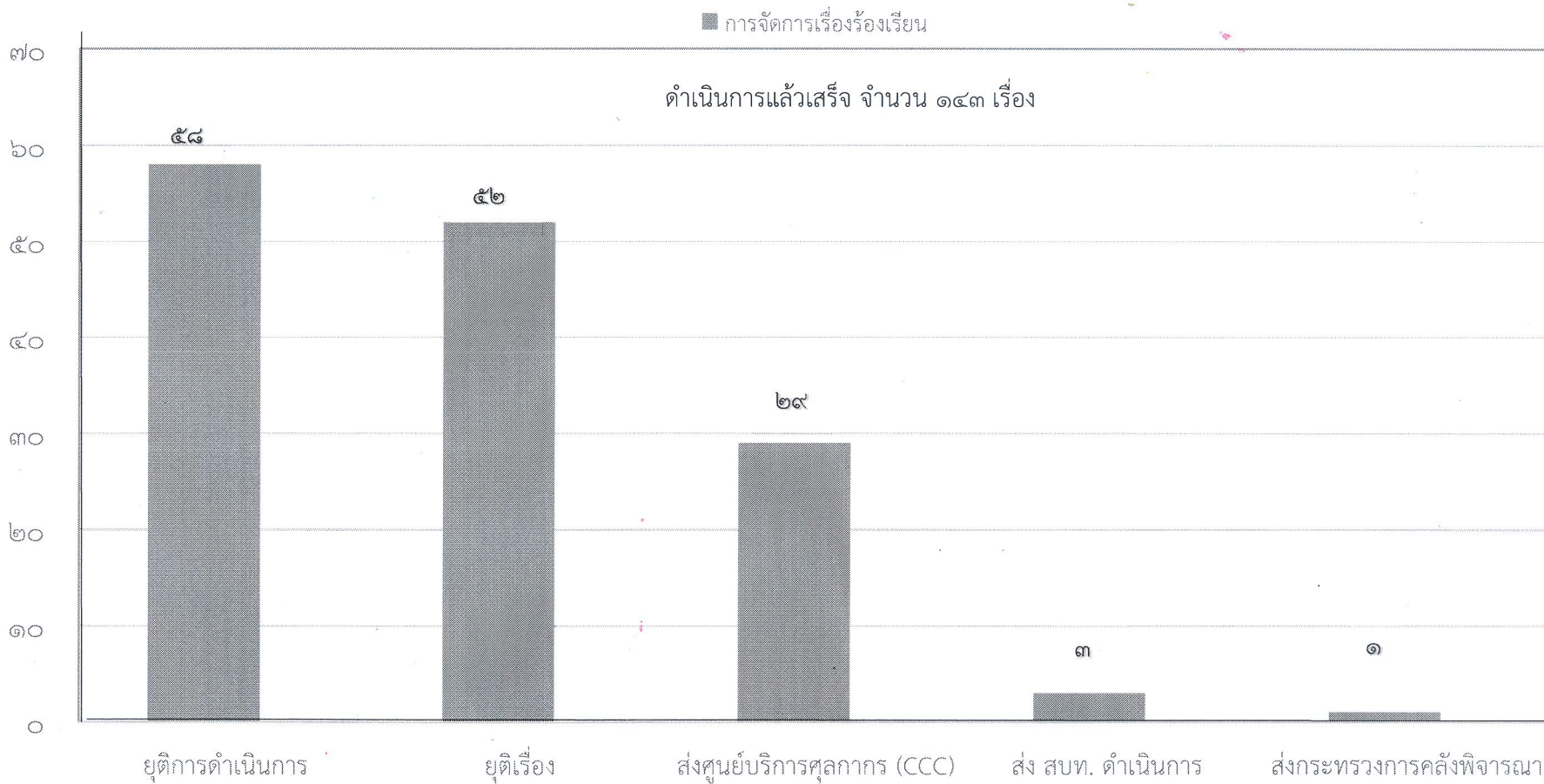
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๔ เรื่อง
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ กรณีอื่น ๆ จำนวน ๔๓ เรื่อง
- เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส จำนวน ๓๔ เรื่อง
- สอบถามปัญหาพิธีการ จำนวน ๒๙ เรื่อง
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ๐ เรื่อง

รวมเรื่องรับเข้า จำนวน ๑๑๐ เรื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียน

ไตรมาสที่ ๓ ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๐ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐

จำนวนเรื่องร้องเรียน



ช่องทางการร้องเรียน

ไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๐ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐

จำนวนเรื่องร้องเรียน

