

## คู่มือการปฏิบัติงานจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของด้านศุลกากรมุกดาหาร

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเรือนที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงเป็นศูนย์ประสานงาน จัดหาข้อมูล ให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับงานบริการศุลกากรที่ถูกต้องแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องมีคณะทำงานจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของด้านศุลกากรมุกดาหาร

### ๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะทำงานฯ จัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของด้านศุลกากรมุกดาหาร มีหน้าที่อำนาจ และหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของด้านศุลกากรมุกดาหาร โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง และ/หรือ เชิญเจ้าพนักงานศุลกากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลตามข้อร้องเรียน และดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้เป็นที่ไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม

๒. กรณีพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วพบว่า มีมูลอันควรกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย ตามข้อร้องเรียนให้ส่งเรื่องให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการต่อไป โดยให้สำเนาเรื่องเก็บไว้ ๑ ชุด

๓. กรณี พิจารณาข้อร้องเรียนแล้วพบว่า มีข้อเท็จจริงอันเป็นความผิดตามกฎหมายให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ต่อไป

๔. กรณีข้อร้องเรียนพบว่า ไม่มีมูลความผิดตามกฎหมาย หรือไม่มีมูลว่ามีการกระทำความผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

๕. กรณีพิจารณาแล้ว เรื่องใดเรื่องราชการสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์กรมศุลกากร ให้เสนอเรื่องต่อนายศุลกากรมุกดาหารทันที

๖. เมื่อจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๓ วันทำการ

### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการข้อร้องเรียนและข้อสอบถาม รวมถึงการตอบสนองข้อร้องเรียนและข้อสอบถามของหน่วยงาน

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการ  
ข้อร้องเรียนและข้อสอบถาม รวมถึงการตอบสนองข้อร้องเรียนและข้อสอบถามของหน่วยงาน

๔. เป็นช่องทางให้ประชาชนโดยทั่วไปสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น  
เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

## ๕. คำจำกัดความ

“คณะทำงานฯ” หมายถึง คณะทำงานจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของด้านศุลกากร  
มุกดาหาร

“ผู้รับบริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดด้านศุลกากรมุกดาหาร ส่วนราชการหรือ  
หน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของ  
ด้านศุลกากรมุกดาหาร

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ หรือข้อทักท้วงประการใด อันเกี่ยวกับการ  
การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดด้านศุลกากรมุกดาหาร

“ข้อสอบถาม” หมายถึง คำถาม การร้องขอข้อมูล การขอคำปรึกษา การขอคำแนะนำ  
เกี่ยวกับการให้บริการศุลกากร และหมายความรวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ที่มีต่อ  
ด้านศุลกากรมุกดาหาร

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานชัดเจนหรือเพียงพอที่จะ  
ดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

๑. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือ  
ซึ่งสามารถแก้ไขในทันที

๒. เป็นเรื่องหากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบ  
ต่อภาพลักษณ์ของด้านศุลกากรมุกดาหารอย่างร้ายแรง

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีใช่เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

## ๖. เวลาการให้บริการรับเรื่อง

เปิดให้บริการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๒๒.๐๐ น. วันเสาร์ถึงวันอาทิตย์  
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๒๒.๐๐ น. หลังจากเวลา ๒๒.๐๐ น. ใช้ช่องทางไปรษณีย์ อีเมล LINE และ Facebook

## ๗. ช่องทางการรับเรื่อง

๑. ช่องทางติดต่อด้วยตนเอง
๒. ช่องทางโทรศัพท์
๓. ช่องทางโทรสาร
๔. ช่องทางไปรษณีย์
๕. ช่องทางอีเมล
๖. ช่องทาง LINE
๗. ช่องทาง Facebook

## ๘. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. ด้านศุลกากรมุกดาหาร ได้รับข้อร้องเรียนหรือข้อสอบถามจากผู้รับบริการ และบันทึกข้อมูลเข้าสู่สารบบ โดยให้แจ้งชื่อผู้รับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบเพื่อติดตามการดำเนินการ

### ๒. กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

๒.๑ ให้คณะทำงานฯ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาหรือจัดหาข้อมูลโดยเร่งด่วน

๒.๒ ประสานกับผู้รับบริการและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ

๒.๓ บันทึกผลการดำเนินการ และรายงานให้นายด่านศุลกากรมุกดาหารทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร

การดำเนินการตาม ๒.๑ และ ๒.๒ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอนายด่านศุลกากรมุกดาหาร พิจารณาสั่งการตาม ข้อ ๘ (๓.)

### ๓. กรณีเรื่องทั่วไป

๓.๑ ให้คณะทำงานฯ จัดทำสำเนาข้อร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน หรือสำเนาข้อสอบถามส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือจัดหาข้อมูล

๓.๒ ให้คณะทำงานฯ มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐาน เอกสารทั้งปวง หรือจัดหาข้อมูลอันเกี่ยวกับข้อสอบถามพร้อมเอกสารประกอบ (หากมี) แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือข้อมูลให้นายด่านศุลกากรมุกดาหาร ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบหรือจัดหาข้อมูลได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังนายด่านศุลกากรมุกดาหาร เพื่อขอขยายเวลาก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็น ระยะเวลาที่ขอขยายออกไป รวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

ทั้งนี้ ให้คณะทำงานฯ ติดตามผลการดำเนินการหรือความคืบหน้ากับผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ และแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าไปยังผู้รับบริการ

๔. กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรและด่านศุลกากรมุกดาหารอย่างร้ายแรง คณะทำงานฯ มีอำนาจลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหารให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคล และพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คณะทำงานฯ ในการลงพื้นที่ในทันที

๕. ให้คณะทำงานฯ พิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อสอบถามให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน หรือนับแต่วันที่รับข้อมูลครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จหรือไม่อาจจัดหาข้อมูลให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อนายด่านศุลกากรมุกดาหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ

กรณีไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จหรือไม่อาจจัดหาข้อมูลให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาข้างต้น ให้คณะทำงานฯ แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าไปยังผู้รับบริการ

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะทำงานฯ รายงานนายด่านศุลกากรมุกดาหาร และแจ้งผลการพิจารณาหรือแจ้งข้อมูลให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่คณะทำงานฯ พิจารณาแล้วเสร็จ หรือนับแต่วันที่คณะทำงานฯ จัดหาข้อมูลแล้วเสร็จ เว้นแต่ไม่ปรากฏที่อยู่ของผู้รับบริการ

๖. ให้คณะทำงานฯ รายงานสรุปผลการดำเนินการประจำเดือนให้นายด่านมุกดาหาร ทราบภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

๗. คณะทำงานฯ จัดทำข้อมูลเพื่อป้องกันมิให้เกิดกรณีตามข้อร้องเรียนหรือข้อสอบถามซ้ำ เพื่อพัฒนาเป็นคู่มือการปฏิบัติงานหรือพัฒนาปรับปรุงกระบวนการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### ๘. มาตรฐานการให้บริการ

คณะทำงานฯ จะดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือข้อสอบถามตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ช่องทางติดต่อด้วยตนเอง : ตรวจสอบทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง
๒. ช่องทางโทรศัพท์ : ตรวจสอบทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง
๓. ช่องทางโทรสาร : ตรวจสอบทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง
๔. ช่องทางไปรษณีย์ : ตรวจสอบทุกวันทำการ
๕. ช่องทางอีเมล : ตรวจสอบและตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง
๖. ช่องทาง LINE : ตรวจสอบและตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง
๗. ช่องทาง Facebook : ตรวจสอบและตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง