

## คู่มือปฏิบัติงานจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของด้านศุลกากรแม่กลอง

### ๑. หลักการและเหตุผล

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

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงเป็นศูนย์ประสานงานจัดหาข้อมูล ให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับงานบริการศุลกากรที่ถูกต้องแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของด้านศุลกากรแม่กลอง

### ๒. สถานที่ตั้ง

จัดตั้งศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำด้านศุลกากรแม่กลอง ตามคำสั่งด้านศุลกากรแม่กลอง ที่ ๑๐๙/๒๕๖๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำด้านศุลกากรแม่กลอง ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ ณ ด้านศุลกากรแม่กลอง ต.ลาดใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นหน่วยงานให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการให้บริการศุลกากร รับเรื่องร้องเรียนประสานหน่วยงานภายใน ส่วนราชการภายนอก และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนข้อร้องทุกข์ หรือข้อทักท้วงประการใดอันเกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรหรือการปฏิบัติงานอื่นใดที่เป็นหน้าที่ของของหน่วยงาน ให้ได้รับการแก้ไขจากผู้มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ สนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวบรวมปัญหา ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป รายงานผลสรุปจำนวนปัญหาข้อร้องเรียน วิธีดำเนินการแก้ไข และการดำเนินการแก้ไขให้หัวหน้าศูนย์ฯ ทราบทุกเดือน

#### ๔. วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการข้อร้องเรียนและข้อสอบถามรวมถึงการตอบสนองข้อร้องเรียนและข้อสอบถามของหน่วยงาน

(๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๓) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาเข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการข้อร้องเรียนและข้อสอบถาม รวมถึงการตอบสนองข้อร้องเรียนและข้อสอบถามของหน่วยงาน

(๔) เป็นช่องทางให้ประชาชนโดยทั่วไปสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

#### ๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดด้านบุคลากรแม่กลอง ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของด้านบุคลากรแม่กลอง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ หรือข้อทักท้วงประการใด อันเกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดด้านบุคลากรแม่กลอง การผ่านพิธีการศุลกากรหรือการปฏิบัติงานอื่นใด

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

“ศูนย์ฯ” หมายถึง ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำด้านบุคลากรแม่กลอง ตามคำสั่งจัดตั้งของด้านบุคลากรแม่กลอง

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียนกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ทันที

(๒) เป็นเรื่องที่ทำหน้าที่ได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โตหรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของด้านบุคลากรแม่กลองอย่างร้ายแรง

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

#### ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการรับเรื่อง

เปิดให้บริการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. นอกเวลาราชการสามารถใช้ช่องทางไปรษณีย์ อีเมล LINE และ Facebook

## ๗. ช่องทางการรับเรื่อง

- (๑) ช่องทางติดต่อด้วยตนเอง : ณ ที่ทำการด่านศุลกากรแม่กลอง ในวันและเวลาราชการ
- (๒) ช่องทางโทรศัพท์ : 034-713079, 034-711555 หรือ 034-717593 ในวันและเวลาราชการ
- (๓) ช่องทางไปรษณีย์ : ทำเป็นหนังสือส่งมายัง ด่านศุลกากรแม่กลอง ต.ลาดใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐
- (๔) ช่องทางอีเมล : 72190000@customs.go.th
- (๕) ช่องทาง LINE : LINE ID @662mumzz
- (๖) ช่องทาง Facebook : ด่านศุลกากรแม่กลอง Maeklong Customs House

## ๘. ขั้นตอนการดำเนินการ

(๑) ศุนย์ฯ ได้รับข้อร้องเรียนหรือข้อสอบถามจากผู้บริการ และบันทึกข้อมูลเข้าสู่สารบบ โดยให้แจ้งชื่อผู้รับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบเพื่อติดตามการดำเนินการ

(๒) กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(๒.๑) ให้ศุนย์ฯ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาหรือจัดหาข้อมูล โดยเร่งด่วน

(๒.๒) ประสานกับผู้รับบริการและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ

(๒.๓) บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับข้อร้องเรียนหรือข้อสอบถาม และรายงานให้หัวหน้าศุนย์ฯ ทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

การดำเนินการตาม (๒.๑) และ (๒.๒) ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อมูล ในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอหัวหน้าศุนย์ฯ พิจารณาสั่งการตาม ข้อ ๘ (๓)

(๓) กรณีเรื่องทั่วไป

(๓.๑) ให้ศุนย์ฯ จัดทำสำเนาข้อร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน หรือสำเนาข้อสอบถามส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือจัดหาข้อมูล

(๓.๒) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐาน เอกสาร ทั้งปวง หรือจัดหาข้อมูลอันเกี่ยวกับข้อสอบถามพร้อมเอกสารประกอบ (หากมี) แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือข้อมูลให้ศุนย์ฯ ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือตามระยะเวลาที่ศุนย์ฯ กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบหรือจัดหาข้อมูลได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร ไปยังศุนย์ฯ เพื่อขอขยายเวลาก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็นระยะเวลาที่ขอขยายออกไป รวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

ทั้งนี้ ให้ศุนย์ฯ ติดตามผลการดำเนินการหรือความคืบหน้ากับผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ และแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าไปยังผู้รับบริการ

(๔) กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของด้านบุคลากรแม่กลางอย่างร้ายแรง ศูนย์ฯ มีอำนาจลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ศูนย์ฯ ในการลงพื้นที่ในพื้นที่

(๕) ให้ศูนย์ฯ พิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อสอบถามให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน หรือนับแต่วันที่ได้รับข้อมูลครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จหรือไม่อาจจัดหาข้อมูลให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อหัวหน้าศูนย์ฯ เพื่อพิจารณาสั่งการ

กรณีไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จหรือไม่อาจจัดหาข้อมูลให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาข้างต้นให้ศูนย์ฯ แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าไปยังผู้รับบริการ

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ศูนย์ฯ รายงานหัวหน้าศูนย์ฯ และแจ้งผลการพิจารณาหรือแจ้งข้อมูลให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ศูนย์ฯ พิจารณาแล้วเสร็จ หรือนับแต่วันที่ศูนย์ฯ จัดหาข้อมูลแล้วเสร็จ เว้นแต่ไม่ปรากฏที่อยู่ของผู้รับบริการ

(๖) ให้ศูนย์ฯ รายงานสรุปผลการดำเนินการประจำเดือนให้หัวหน้าศูนย์ฯ ทราบ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

(๗) ศูนย์ฯ อาจจัดทำ KM เพื่อป้องกันมิให้เกิดกรณีตามข้อร้องเรียนหรือข้อสอบถามซ้ำ หรือเสนอเพื่อพัฒนาเป็นคู่มือการปฏิบัติงานหรือพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ๙. มาตรฐานการให้บริการ

ศูนย์ฯ จะดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือข้อสอบถามตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ช่องทางติดต่อด้วยตนเอง : ตรวจสอบทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง

(๒) ช่องทางโทรศัพท์ : ตรวจสอบทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง

(๓) ช่องทางไปรษณีย์ : ตรวจสอบทุกวันทำการ

(๔) ช่องทางอีเมล : ตรวจสอบและตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง

(๕) ช่องทาง LINE : ตรวจสอบและตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง

(๖) ช่องทาง Facebook : ตรวจสอบและตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง