



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๒๑๑

วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ เพื่อใช้ประโยชน์ ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายอภิสิทธิ์ ไชยหาญ)

นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม



บันทึกข้อความ

รชก. ทปช. กิตติ
 วันที่ ๑๐๗๐
 วันที่ ๑ พ.ค. ๒๕๖๓
 e-office ๑๘๘๗๕๒

ส่วนราชการ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กบท. โทร. ๒๐ ๖๓๔๓

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/ ๗๓

วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒
 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

① เรียน อธิบดี (ผ่าน หัวหน้า กคจ. รองหัวหน้า กคจ. ผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. และ ผอ. กคจ.)

ความเป็นมา

๑. คำสั่งกรมศุลกากรที่ ๑๘๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กำหนดให้ กคจ. รายงานผลการดำเนินงานของ กคจ. เป็นรายเดือนให้อธิบดีทราบ

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในแบบสำรวจข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใสการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ข้อ ๐๓๑ หน่วยงานจะต้องมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี โดยให้มีการแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนมีการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีข้อมูลความก้าวหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง/ข้อพิจารณา

เพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมได้ดำเนินการจัดทำ

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กคจ. พิจารณาแล้วเห็นควร ดำเนินการดังนี้

๑. รายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓

ความเห็น/คำสั่ง

② ทปช. / อ.สุภัททิยาพร

๗/๕/๖๓

(นายกฤษฎา จินะวิจารณ์)
 อธิบดีกรมศุลกากร

③ ธีรชน ผอ.กคจ.

ส่งไปโปรดทราบตาม ② ๒๕๖๓

ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสันธนี ไพรตันการ)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล รักษาการแทน
 ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
 - ๘ พ.ค. ๒๕๖๓

④ ธีรชน ผอ.กคจ.

ส่งไปโปรดทราบ

๑๒-๕-๖๓

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

⑤ ธีรชน ผอ.กคจ.

(นายอภิสิทธิ์ ไชยหาญ)

/ถึงเดือน ... หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ และรายงานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ ให้อธิบดีกรมศุลกากร รับทราบ

๒. ขออนุมัติ นำรายงานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากรและสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัตินำรายงานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรต่อไป

(นายอภิสิทธิ์ ไชยหาญ)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

(นางนันท์ฐิตา ศิริคุปต์)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

กคท. ๑.๕.๖๓

(นายกิตติ สุทธิสัมพันธ์)

รองอธิบดี รชก. ทปช.

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่ เดือนมกราคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

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 ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๒. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ได้รับความเดือนร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๕๑๕

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 โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

/๓. การจัดการ...

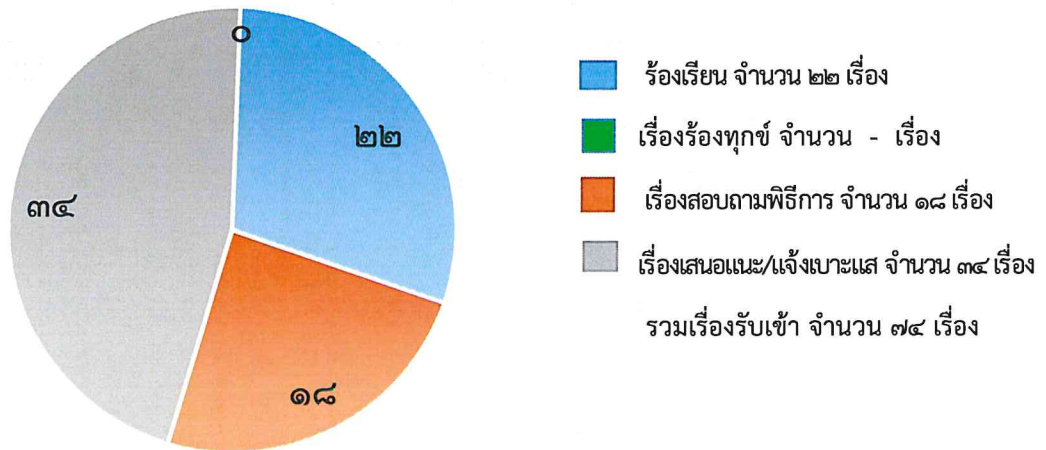
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาส ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๗๔ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๒๒	เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องร้องทุกข์	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน	๑๘	เรื่อง
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	๓๔	เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓



จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาส ๒ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๓ พบว่าเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๕ รองลงมา คือ เรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๒ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๓ และเรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒ ตามลำดับ

/(๓.๒) ประเภท ...

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน - เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องวินัย	จำนวน ๑ เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา - ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยา และวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น - ประเมินค่าภาษีอากรสูง	จำนวน ๑๔ เรื่อง จำนวน ๑๓ เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน ๗ เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

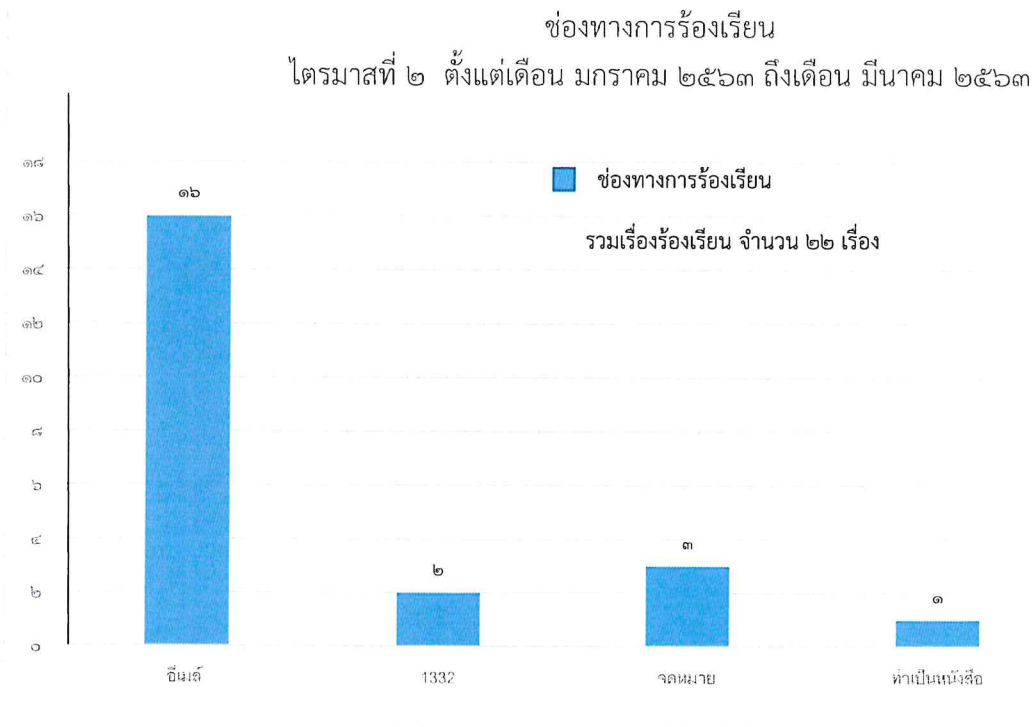


จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา เรื่องอื่น ๆ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ เรื่องวินัย ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๔ ตามลำดับ

/(๓.๓) ช่องทาง ...

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน ๒ เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน ๑๖ เรื่อง
(๓.๓.๓) ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ	จำนวน ๑ เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนโดยทำเป็นจดหมาย	จำนวน ๓ เรื่อง
(๓.๓.๕) ร้องเรียนทาง Application LINE	จำนวน - เรื่อง
(๓.๓.๖) ร้องเรียนมาด้วยตนเอง	จำนวน - เรื่อง
(๓.๓.๗) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น	จำนวน - เรื่อง
รวม	จำนวน ๒๒ เรื่อง



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านอีเมล จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ส่งเป็นจดหมาย จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ และร้องเรียนทำเป็นหนังสือ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๔ ตามลำดับ

/(๓.๔) หน่วยงาน ...

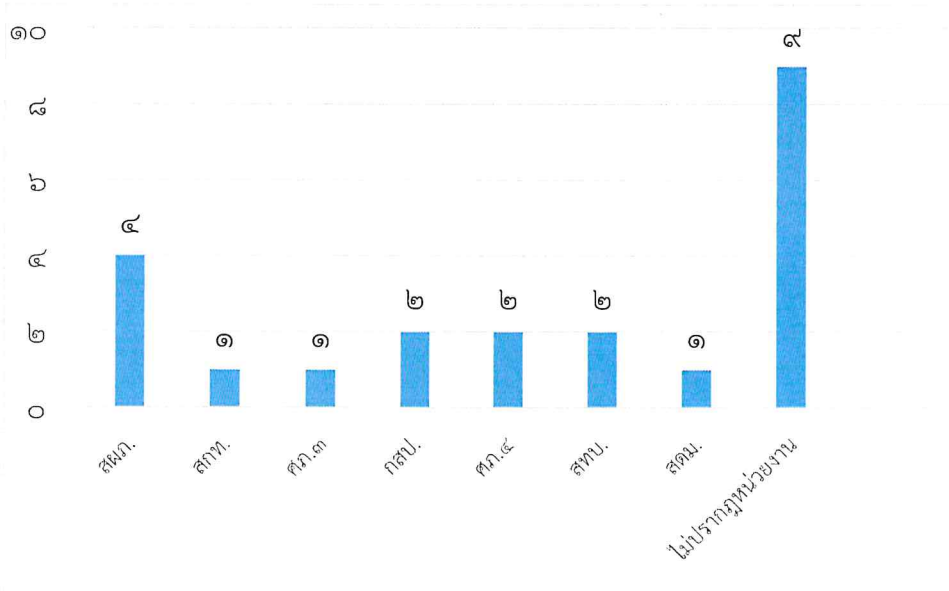
(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ เดือนมกราคม ๒๕๖๓ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	ประเมินราคา ค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	ไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายและ ระเบียบ	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏ หน่วยงาน	-	-	-	-	-	๙	๙	๔๐.๙๐
สทท.	-	๑	-	-	-	-	๑	๔.๕๕
สผภ.	-	๔	-	-	-	--	๔	๑๘.๑๘
สสถ.	-	-	-	-	-	-	-	-
สทท.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๑	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๒	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๓	-	๑	-	-	-	-	๑	๔.๕๕
ศภ. ๔	-	๑	-	-	๑-	-	๒	๙.๐๙
สทบ.	-	๒	-	-	-	-	๒	๙.๐๙
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	-	-	-	-	-	-
กสป.	-	๒	-	-	-	-	๒	๙.๐๙
สลข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสถ.	-	-	-	-	-	-	-	-
สดม.	-	๑	-	-	-	-	๑	๔.๕๕
กกม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-	-
CIC	-	-	-	-	-	-	-	-
กพท.	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-
รวม							๒๒	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
จำนวน ๒๒ เรื่อง



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาส ๒ ตั้งแต่ มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นการร้องเรียนโดยไม่ปรากฏหน่วยงานมากที่สุด จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๙ รองลงมาคือ สผภ. จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ สกท. ศภ.๔ และสทบ. จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ และ ศภ.๓ สกท. และ สดม. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ ของจำนวนเรื่องที่มีการร้องเรียนทั้งหมด

(๓.๕) การบริหาร...

(๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒๒ เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๒ จำนวน ๒๒ เรื่อง
- รวมทั้งหมด จำนวน ๔๔ เรื่อง

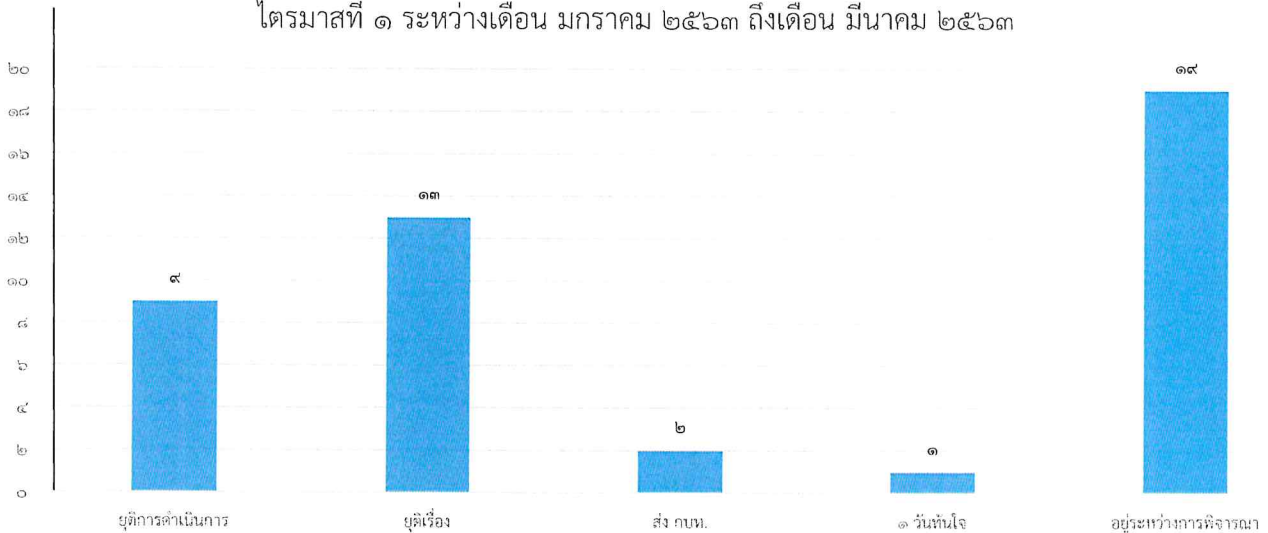
(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ

- ยุติการดำเนินการ จำนวน ๒๕ เรื่อง
- ยุติเรื่อง จำนวน ๙ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง จำนวน ๑๓ เรื่อง
- ส่ง กบท. จำนวน - เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร จำนวน ๒ เรื่อง
- ๑ วันทันใจ จำนวน - เรื่อง
- จำนวน ๑ เรื่อง

(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา

จำนวน ๑๙ เรื่อง

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๔ เรื่อง
ไตรมาสที่ ๑ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รวมยอดยกจากไตรมาสที่ ๑ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมจำนวน ๔๔ เรื่อง กคจ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๒ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิตกร จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๘ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการในชั้น กคจ. จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ส่ง กบท. ดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘ และเรื่อง ๑ วันทันใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนอง ข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลานานมากขึ้น

๕. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กคจ. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาส ๒

๕.๑ สถิติจำนวนเรื่องที่ กคจ. รับมาดำเนินการ

จำนวนเรื่องที่ กคจ. รับมาไตรมาสที่ ๒ (ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓) จำนวน ๓๔ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๓ ซึ่งไม่ถึงร้อยละ ๕๐ หรือครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กคจ. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กคจ. รับมานั้น เป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งข้อมูล หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการ ที่มีใช้การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ร้อยละ ๗๐.๒๗ ทั้งนี้ อาจเกิดจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของผู้ร้องเองหรืออาจเกิดจากระบบของการรับเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรที่ยังไม่มีความชัดเจน

๕.๒ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กคจ. รับมาในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ นั้น เป็นการร้องเรียนเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาข้าราชการ โดยเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๔ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา คือเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการ การใช้กริยาและวาจาไม่สุภาพ สำหรับเรื่องการประเมินค่าภาษีอากรสูงนั้น ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากผู้ร้องไม่เข้าใจในกฎหมายและระเบียบของกรมศุลกากรที่เกี่ยวกับการตรวจปล่อย การประเมินอากรศุลกากร สิทธิและหน้าที่ของผู้นำเข้า และปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ร้องเรียน

๕.๓ สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก ทั้งนี้ อาจเกิดจากมาตรการของรัฐบาลที่ให้หลักเสียงการติดต่อในช่วงนี้เนื่องจากเกิดโรคระบาด ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรมีนโยบายหรือมาตรการในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางให้มีความชัดเจน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากรมศุลกากรต่อไป

๕.๔ สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ในไตรมาส ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ และเรื่องร้องเรียนที่ยกมาไตรมาส ที่ ๑ รวมเป็นจำนวน ๔๔ เรื่อง กคจ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๒ โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการในชั้น กคจ. จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนินการแล้วเสร็จ

/แสดงให้เห็น ...

แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ ซึ่งอาจเกิดจากข้อร้องเรียนมีความไม่ชัดเจนในเรื่องที่กล่าวหา ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียนและกรมศุลกากรไม่สามารถที่จะติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลผู้ร้องเพิ่มเติมได้หรือเกิดจากเจ้าหน้าที่มิได้กระทำการถึงขนาดเป็นความผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ แต่เป็นเพียงความเข้าใจคลาดเคลื่อนของผู้ร้อง หรือขาดการสื่อสารที่ดีของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่อง หรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้วาจาไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กคจ. โดยผู้ช่วย กคจ.(ผอ. กบท.) ได้มีนโยบายให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

กคจ. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๖.๑ เห็นควรเร่งให้มีการจัดทำระบบลงทะเบียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนผิดช่องทาง ป้องกันความสับสนในเรื่องที่ร้องเรียนและประเด็นการร้องเรียน และเพิ่มประสิทธิภาพในการการป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

๖.๒ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

๖.๓ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

๖.๔ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีการร้องเรียน ให้ความสำคัญกับเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและเป็นธรรมทั้งกับเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องและผู้มาใช้บริการที่มีการร้องเรียน โดยยึดแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามแนวทางที่กรมศุลกากรกำหนดในหนังสือกรมศุลกากร ที่ ๐๕๑๖/ว ๕๗๐ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๒ เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๖.๕ เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการในการให้ข้าราชการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และวางรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมของกรมศุลกากรให้เป็นรูปธรรม และการเสริมสร้างให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มสมรรถนะและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม