



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๗๘๘

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๕๑๗

วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบรายงานวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของ
กรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒
เพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๒

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 หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคาดการณ์การดำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร 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) ที่ctc@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

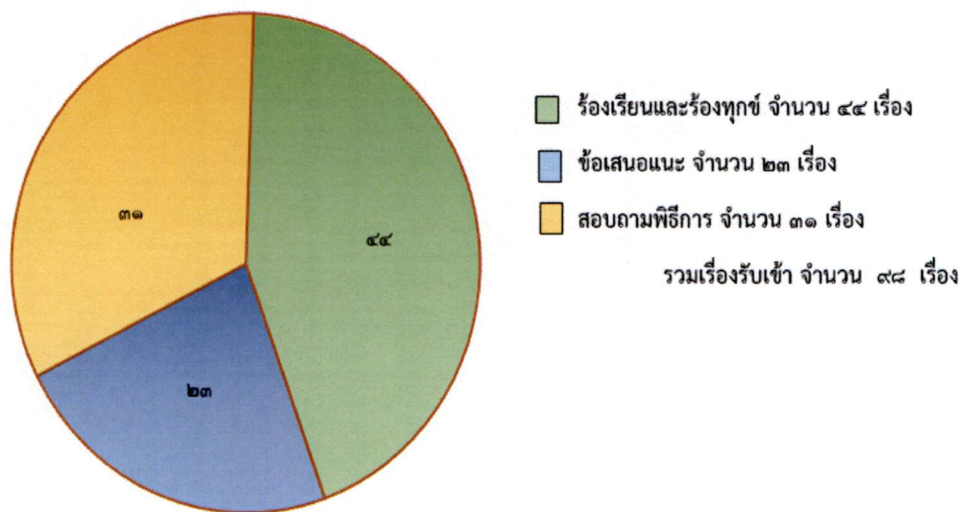
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๙๘ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน ๔๔ เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน ๒๓ เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน ๓๑ เรื่อง

เรื่องที่รับเข้า ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒



(๓.๒) จำนวนเรื่องร้องเรียน

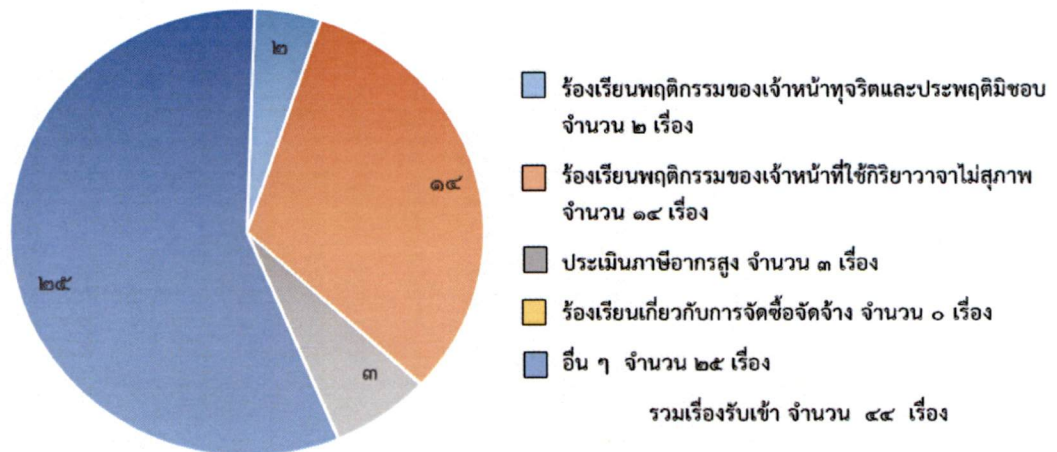
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๓	จำนวน ๒๘ เรื่อง
- รับใหม่ ไตรมาสที่ ๔	จำนวน ๔๔ เรื่อง
รวม	จำนวน ๗๒ เรื่อง

จากสถิติ พบว่า เรื่องที่ กคจ. รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่ กรกฎาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๒ นั้น เป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๐ รองลงมาคือ เรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๓ และเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแสจำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๗ ตามลำดับ

(๓.๓) ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔ (ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒) จำนวน ๔๔ เรื่อง แยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๓.๓.๑) เรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๓.๒) เรื่องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพ เป็นต้น	จำนวน	๑๔	เรื่อง
(๓.๓.๓) ประเมินค่าภาษีอากรสูง	จำนวน	๓	เรื่อง
(๓.๓.๔) เรื่องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๓.๕) อื่น ๆ	จำนวน	๒๕	เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ เช่น การพิจารณาการ	จำนวน	๙	เรื่อง
เป็นตัวแทนออกของ การคัดเลือกข้าราชการ เป็นต้น			
- ถูกแบบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร	จำนวน	๔	เรื่อง
- ไม่ได้ได้รับความสะดวก	จำนวน	๗	เรื่อง
- ร้องผิดหน่วยงาน	จำนวน	๒	เรื่อง
- พัดยศสูญหาย/เสียหาย	จำนวน	๒	เรื่อง
- อ้างว่าบุคคลภายนอกมาใช้ประโยชน์ เช่น มาใช้โป๊ะของกรมศุลกากร	จำนวน	๑	เรื่อง

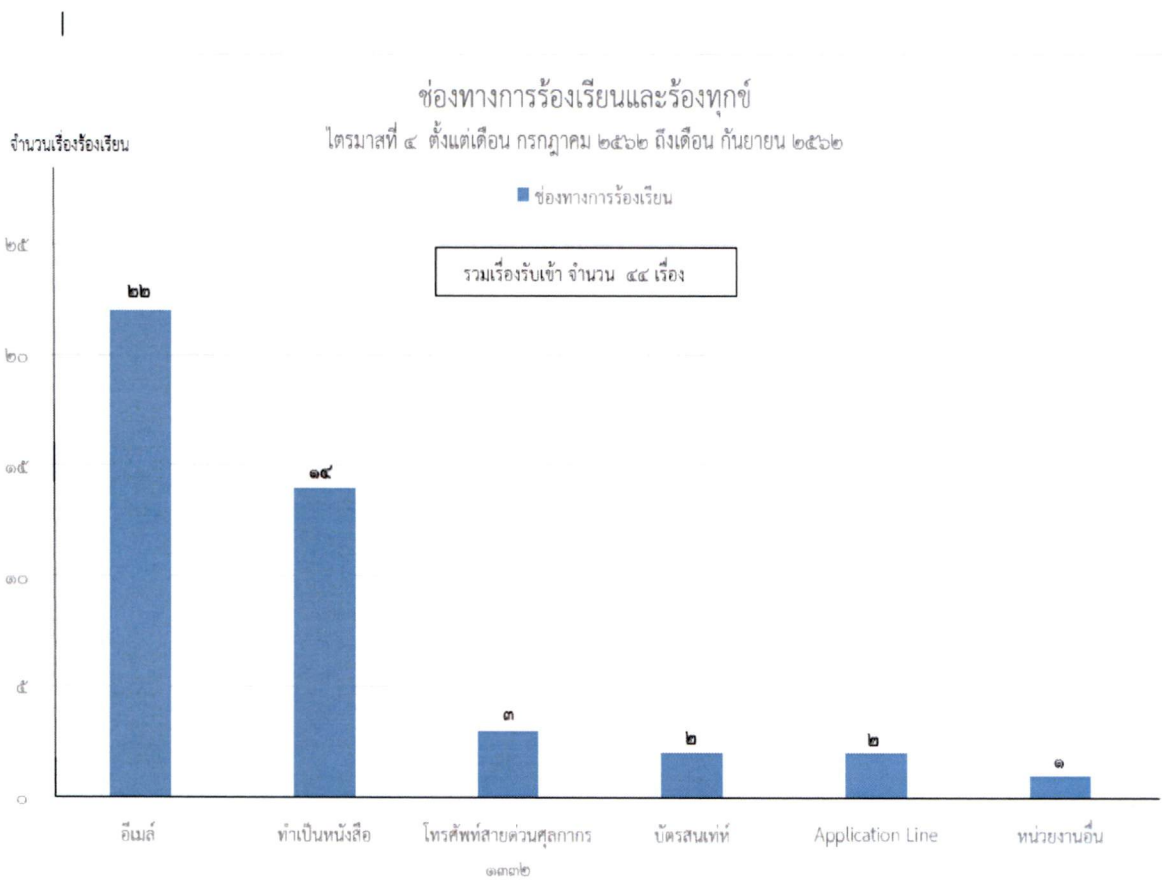
ประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒



จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กคจ. รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่ กรกฎาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๒ นั้น เป็นการร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่บางครั้งอาจจะมิใช่เรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ร้องว่า ของที่นำเข้าสู่สูญหาย ชำรุด ถูกหลอกโดยอ้างเจ้าหน้าที่ศุลกากร เป็นต้น มากที่สุดถึง ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๒ รองลงมาคือเรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ใช้วาจาไม่สุภาพ ประพฤติตนไม่เหมาะสม ทำงานล่าช้า จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ เรื่องเรียนเกี่ยวกับการประเมินค่าภาษีอากรสูง จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๒ และเรื่องเรียนว่าเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมทุจริต จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๔ ตามลำดับ

(๓.๔) ช่องทางที่มีการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์	หมายเหตุ
อีเมล	๒๒	๕๐	
ทำเป็นหนังสือ	๑๔	๓๑.๘๒	
โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๓	๖.๘๒	
บัตรสนเท่ห์	๒	๔.๕๔	
Application Line	๒	๔.๕๔	
หน่วยงานอื่น	๑	๒.๒๘	
รวม	๔๔	๑๐๐	

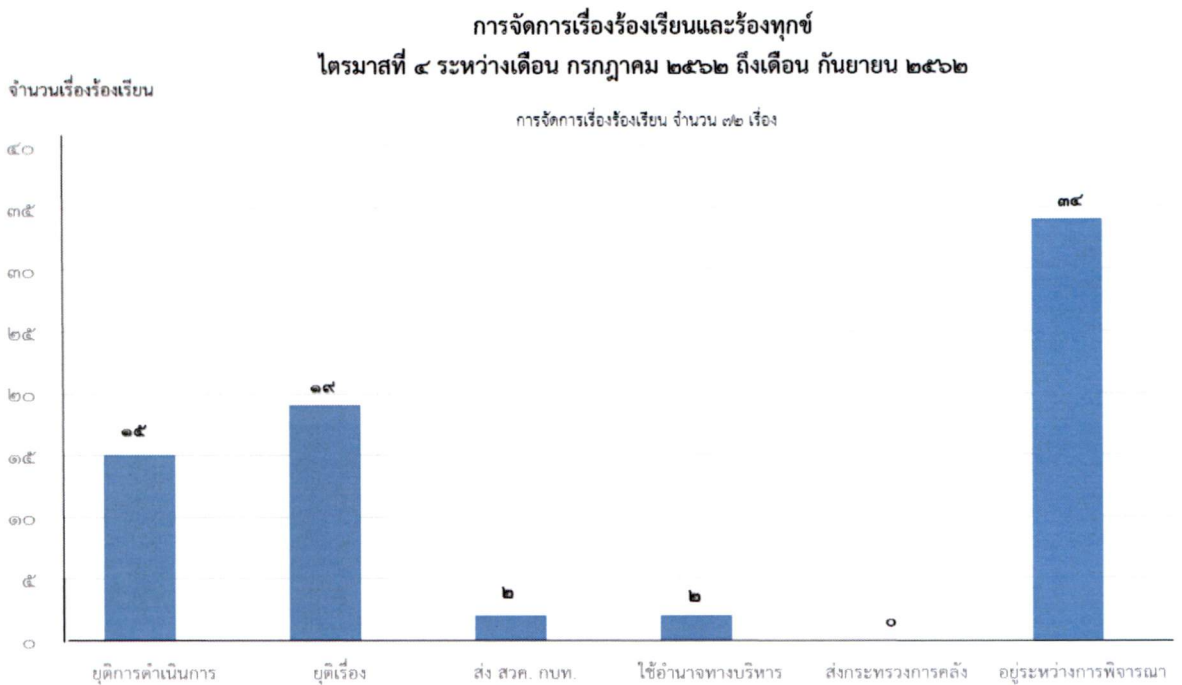


จากสถิติช่องทางการร้องเรียนพบว่า มีการร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคือทำเป็นหนังสือผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ ทางสายด่วน ๑๓๓๒ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๒ บัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๔ Application Line จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๔ และช่องทางอื่น ๆ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๘ ตามลำดับ

/(๓.๕) การพิจารณา ...

(๓.๕) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔

(๓.๖.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาไตรมาสที่ ๓	จำนวน ๒๘ เรื่อง
(๓.๖.๒) เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔	จำนวน ๔๔ เรื่อง
รวมยอดยกมาไตรมาสที่ ๓ + เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔	จำนวน ๗๒ เรื่อง
(๓.๖.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน ๓๘ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน ๑๕ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน ๑๙ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน - เรื่อง
- ส่ง กบท.	จำนวน ๒ เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน ๒ เรื่อง
(๓.๖.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร	จำนวน ๓๔ เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รวมยอดยกมาไตรมาสที่ ๓ และ เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ จำนวน ๗๒ เรื่อง กคจ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๘ โดยได้ ยุติเรื่อง จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการ ในชั้น ผอ. กคจ. จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๗ ส่วนวินัยและความรับผิดชอบทางละเมิด กบท. ดำเนินการต่อไป จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ ใช้อำนาจทางบริหารลงโทษจำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ ซึ่งคงค้างการพิจารณา ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๒ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด

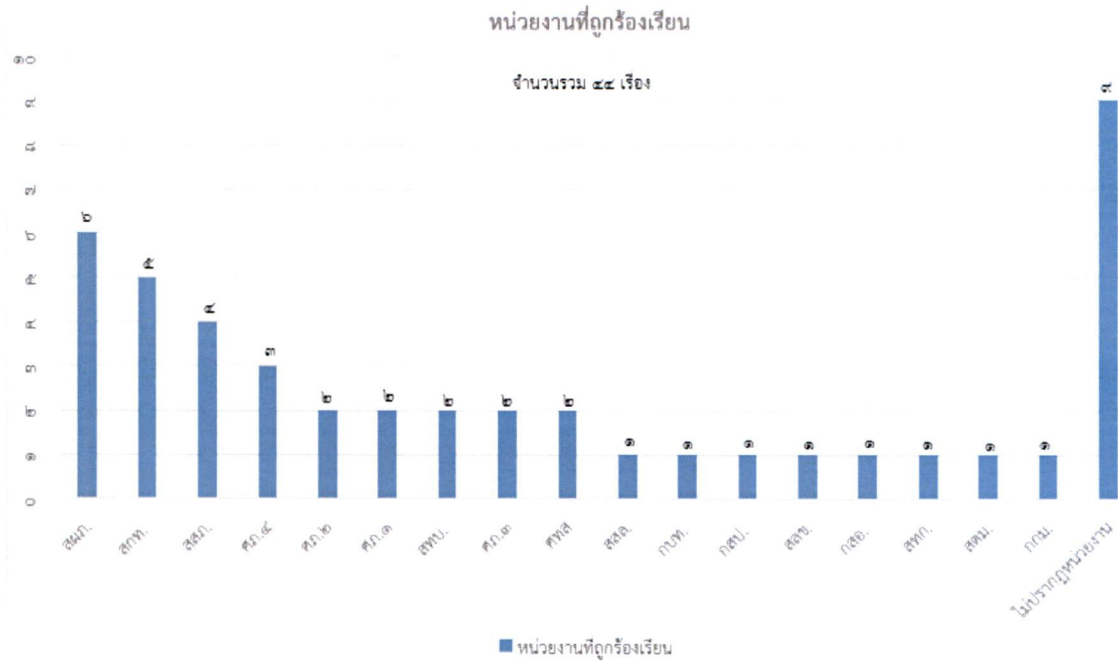
/(๓.๖) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ...

(๓.๖) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงาน	ปฏิบัติหน้าที่ ทุจริตและ ประพฤติมิ ชอบ (เรื่อง)	ปฏิบัติงานล่าช้า ให้บริการ ไม่ดี พูดยาไม่สุภาพ (เรื่อง)	ประเมิน ราคา ค่าภาษี อากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	อื่น ๆ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏหน่วยงาน	-	๑	-	-	๘	๙	๒๐.๔๕
สพภ.	-	๔	๑	-	๑	๖	๑๓.๖๔
สภท.	-	-	๒	-	๓	๕	๑๑.๓๖
สสภ.	-	๓	-	-	๑	๔	๙.๐๙
ศภ. ๔	-	๑	-	-	๒	๓	๖.๘๒
ศภ. ๓	๑	-	-	-	๑	๒	๔.๕๔
ศภ. ๒	-	-	-	-	๒	๒	๔.๕๔
ศภ. ๑	-	๒	-	-	-	๒	๔.๕๔
สทบ.	-	-	-	-	๒	๒	๔.๕๔
ศทส.	-	-	-	-	๑	๑	๒.๒๗
สสส.	-	๑	-	-	-	๑	๒.๒๗
กบท.	-	-	-	-	๑	๑	๒.๒๗
กสป.	-	-	-	-	๑	๑	๒.๒๗
สลข.	-	-	-	-	๑	๑	๒.๒๗
กสอ.	๑	-	-	-	-	๑	๒.๒๗
สทภ.	-	-	-	-	๑	๑	๒.๒๗
สดม.	-	๑	-	-	-	๑	๒.๒๗
กกม.	-	๑	-	-	-	๑	๒.๒๗
รวม	๒	๑๔	๓	๐	๒๕	๔๔	๑๐๐

/หน่วยงานที่ ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒



จากสถิติ พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่ กรกฎาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๒ มีการร้องเรียน โดยไม่ปรากฏหน่วยงาน จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๕ รองลงมาคือ สผก. จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ และ สกท. จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๖ ตามลำดับ

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

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

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลานานขึ้น

/๕. บทวิเคราะห์ ...

๕. บทวิเคราะห์

๕.๑ ประเด็นจำนวนเรื่องที่ กคจ. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๔

จำนวนเรื่องที่ กคจ. รับมาไตรมาสที่ ๔ (ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒) จำนวน ๘๘ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๐ ซึ่งไม่ถึงร้อยละ ๕๐ หรือ ครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กคจ. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กคจ. รับมานั้น มีใช้เรื่องร้องเรียน มากกว่าร้อยละ ๕๕.๑๐ ทั้งนี้ อาจเกิดจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของผู้ร้องหรืออาจเกิดจากระบบการ จัดการเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรที่ยังทำให้ผู้ร้องเกิดความสับสนในการส่งเรื่องเข้าทางระบบ

๕.๒ ประเด็นประเภทเรื่องที่ร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กคจ. รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่ กรกฎาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๒ นั้น เป็นการร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๒ ซึ่งเป็นเรื่องที่ บางครั้งอาจจะมีใช้เรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ร้องว่าของที่นำเข้าสู่ศุลกากร หรือขำรูด หรือถูกหลอกโดยอ้างว่าเป็น เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีของส่งเข้ามาให้โอนเงินค่าภาษีไปให้ เป็นต้น ซึ่งอาจไม่ตรงกับเจตนารมณ์ของการเปิดช่องทาง การร้องเรียน แสดงให้เห็นได้ว่า ในการร้องเรียนประชาชนหรือผู้ประกอบการมีความเข้าใจในเรื่องที่ร้องเรียน ไม่ชัดเจน และบางส่วนเกิดจากผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาด พยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่อง ผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ทำให้ กคจ. ไม่สามารถที่จะดำเนินการต่อไปได้ สำหรับเรื่องร้องเรียนลำดับรองลงมาคือเรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ใช้วาจา ไม่สุภาพ ประพฤติตนไม่เหมาะสม ทำงานล่าช้า จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนที่ยังคงเป็นปัญหาที่มีความชัดเจน คือ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่

๕.๓ ประเด็นช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ จำนวน ๔๔ เรื่อง พบว่ามีการร้องเรียนผ่าน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือ ผู้ประกอบการมีการร้องเรียนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) เป็นหลัก รองลงมาคือทำเป็นหนังสือผ่านศูนย์บริการ ประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ ซึ่งการร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ก็มีลักษณะของการร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน ดังนั้น เห็นควรที่จะพัฒนา ช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหากกรมศุลกากรมีการดำเนินการจัดทำระบบ การลงทะเบียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์คาดว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนและผู้ประกอบการยิ่งขึ้น

๕.๔ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จทั้งหมด จำนวน ๓๘ เรื่อง ได้ยุติเรื่องและยุติดำเนินการ ในชั้น ผอ. กคจ. จำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๗ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ แสดงให้เห็นได้ ว่า เรื่องร้องเรียนมากกว่าร้อยละ ๘๙ เป็นเรื่องที่ไม่มียุติตามที่กล่าวหา ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากข้อร้องเรียน

/มีความไม่ ...

มีความไม่ชัดเจนในเรื่องที่กล่าวหา ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน กรมศุลกากรไม่สามารถที่จะติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลผู้ร้องเพิ่มเติมได้ อย่างไรก็ตาม ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่อง แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้งานไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กคจ. โดยผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. (ผอ. กบท.) ได้มีนโยบายให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณา เพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

๕.๕ ประเด็นหน่วยงานที่มีการร้องเรียนมากที่สุด

จากสถิติ พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่ กรกฎาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๒ มีการร้องเรียนโดยไม่ปรากฏหน่วยงานมากที่สุด จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๕ โดยไม่ทราบถึงเจตนาของผู้ร้องว่าต้องการร้องเรียนหน่วยงานใดเป็นการให้ข้อมูลไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ส่วนใหญ่กรมศุลกากรไม่สามารถที่จะติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลผู้ร้องเพิ่มเติมได้ เนื่องจากผู้ร้องไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตนที่แท้จริง

สำหรับหน่วยงานลำดับรองลงมา คือ สผก. จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ แสดงให้เห็นได้ว่า สผก. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนและมีผู้มาใช้บริการในปริมาณมากกว่า ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อร้องเรียนมากกว่าหน่วยงานอื่น

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

จากจำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๔ จำนวน ๙๘ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๐ ของจำนวนเรื่องที่รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องที่ กคจ. รับมานั้น เป็นเรื่องที่มีการส่งมาผิดช่องทางมากกว่าร้อยละ ๕๐ โดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการสอบถามเรื่องพิธีการและเรื่องเสนอแนะช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ร้องเรียนผ่านอีเมล จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และพบว่าเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุดจะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๒ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมาได้แก่เรื่องการร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพ เป็นต้น ซึ่งในการดำเนินการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวจะมีอุปสรรคในเรื่องการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอยู่สองด้าน ได้แก่ ด้านผู้ร้องซึ่งบางครั้งอาจให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนบ่อยครั้ง หรือด้านหน่วยงานที่ถูกร้องซึ่งอาจมีการตรวจสอบไม่ตรงประเด็นหรือต้องใช้ระยะเวลาาน กคจ. จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๖.๑ เห็นควรเร่งให้มีการจัดทำระบบการลงทะเบียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนผิดช่องทาง ป้องกันความสับสนในเรื่องที่ร้องเรียน และประเด็นการร้องเรียน และเพิ่มประสิทธิภาพในการการป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

/๖.๒ เห็นควร ...

๖.๒ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

๖.๓ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

๖.๔ ปัญหาการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ในด้านผู้ร้อง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาในด้านการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจน ซึ่งอาจเกิดจากความไม่เข้าใจในเรื่องที่จะร้องเรียน วิธีการที่จะร้องเรียนหรือไม่รู้ว่าจะต้องใช้พยานหลักฐานใดในการร้องเรียน ซึ่งปัญหานี้ อาจเกิดจากระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมฯ ที่ยังไม่ชัดเจน ซึ่งคาดว่าหากมีการจัดทำระบบระบบการลงทะเบียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นในอนาคต ปัญหาดังกล่าวอาจจะน้อยลง แต่สำหรับปัญหาในด้านหน่วยงานที่ถูกร้องซึ่งมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ตรงประเด็นหรือต้องใช้ระยะเวลานานนั้น เนื่องจาก กคจ. ได้มีหนังสือกรมศุลกากร ที่ กค ๐๕๑๖/ว ๕๗๐ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๒ ชักซ้อมความเข้าใจแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแล้ว โดยได้มีการแจ้งเวียน ให้ หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่ง รับทราบและถือปฏิบัติแล้ว ดังนั้น เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานภายในกรมฯ ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนปฏิบัติตามและกำกับให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษา และปฏิบัติตาม ก่อนรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม