



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานจริยธรรม โทร. ๒๐ - ๗๖๒๕

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๖๑๖

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์
ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน ศูนย์ กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์
ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



บันทึกข้อความ

รอก นันทิธิตา
รับที่ 2476
วันที่ 30 ต.ค. 66
e-office 524863

ส่วนราชการ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ กลุ่มงานจริยธรรม กบท. โทร. ๒๐ - ๔๙๘๙

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/ ๑๗๔ วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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

ความเป็นมา

๑. คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร กำหนดให้กลุ่มงานจริยธรรม กบท. (กจร. กบท.) รายงานผลการดำเนินงานของ กจร. กบท. เป็นรายเดือนและรายปีให้อธิบดีทราบ

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ข้อ O๒๙ ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

กจร. กบท. มีหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการรักษาจริยธรรม โดยการสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กจร. กบท. ได้ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เพื่อให้ผู้บริหารกรมศุลกากรได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ดังนี้

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

/๓. รายงาน...

ความเห็น/คำสั่ง

②

- ทราบ
- ดำเนินการตามเสนอ

๓๑๓๖
(นางนันทิธิตา ศรีคุปต์)
รองอธิบดี รักษาการแทน
อธิบดีกรมศุลกากร

③ เรียน ผอ. กจร.

เพื่อโปรด ทธ.ป๓๗ ๗ ②
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

④ เรียน ผ.ร.ร.

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวสมหญิง ฝายรัมย์)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

๑ พ.ย. ๒๕๖๖
คุณเอ้พล + คุณ

๓๑๓๖ ข.๗
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
๑ พ.ย. ๒๕๖๖

๓. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตาม เอกสารแนบ ๔)

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจร. กบท. พิจารณาแล้วเห็นว่า การให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้าน การทุจริตอย่างจริงจัง และความพยายามของหน่วยงานในการป้องกันและจัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยการสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานและดำเนินงานที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิยมของกรมศุลกากร ตลอดจนการเผยแพร่และกำกับติดตามการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่งตามแนวทางในการปฏิบัติการประเมิน ITA จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. รายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้กรมศุลกากรทราบ

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้กรมศุลกากรทราบ

๓. เผยแพร่รายงานในข้อ ๒. ผ่าน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงาน ภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนฯ และรายงานการวิเคราะห์ และการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ ๑. และข้อ ๒. และมอบหมายให้ กจร. กบท. นำรายงานการวิเคราะห์ และการจัดการข้อร้องเรียนฯ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรตามข้อ ๓.



(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



(นางสาวสมหญิง พายรัศมี)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล



(นางนันทริดา ศรีคุปต์)

รองอธิบดีกรมศุลกากร

เรียน รองหัวหน้าผู้พิทักษ์ (รณ.อสังข์)
ด้วยท่านอสังข์ดี ดิถรางพร
และเมื่อนักสืบเร่งด่วน
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ณ 31 ต.ค. ๖๖

นางคณิตา พรหมมาศ
หัวหน้าฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก

אודות ממש

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐28	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านทางช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน โดยแยกต่างหากจากช่องทางการร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ • สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน
๐29	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน* • มีข้อมูลความก้าวหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> (1) จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ✓ (2) จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ✓ (3) จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ✓ • สามารถจัดทำข้อมูลเป็นแบบรายเดือน หรือรายไตรมาส หรือราย 6 เดือน ที่มีข้อมูลครอบคลุมในระยะเวลา 6 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2566 • กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้เผยแพร่ว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล
๐30	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	<ul style="list-style-type: none"> • แสดงรายงานผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามภารกิจของหน่วยงาน • มีข้อมูลผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วม อย่างน้อยประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> (1) ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม (2) สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม (3) ผลจากการมีส่วนร่วม (4) การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน • เป็นการดำเนินการในปี พ.ศ. 2566

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖

หลักการและเหตุผล

การปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากร มีการพัฒนาระบบงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้ การบริหารราชการของกรมศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจและประโยชน์สุขของ ประชาชน สอดคล้องพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้ง การปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากร ยังให้ความสำคัญกับการมีกลไกการป้องกันการทุจริต สร้างความโปร่งใส ส่งเสริมมาตรฐานทางจริยธรรม ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ต้องเปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน โดยแสดงข้อมูลความก้าวหน้าในการจัดการ เรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ทั้งที่ดำเนินการแล้วเสร็จและยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ในการนี้ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล จึงดำเนินการสรุปและวิเคราะห์และการจัดการเรื่อง ร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เพื่อรองรับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากรให้เป็นไปตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ สำหรับไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ดังนี้

กลไกจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. การมีกลุ่มงานจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร เป็นผู้รับผิดชอบต่อ ในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๒. การมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่หลากหลายสามารถเข้าถึงได้ ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถ ร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๕๑๙

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบ

อำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรม กรมศุลกากร ถนนสุนทร

โกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(GCC ๑๑๑๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

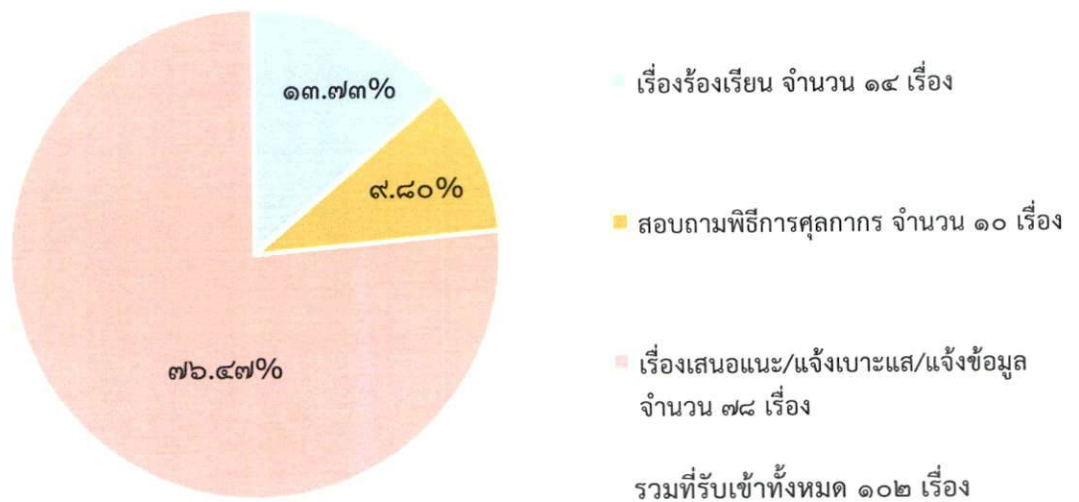
ช่องทางที่ ๑๐: ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ตลอดจนเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกลุ่มงานจริยธรรม (กจร.) และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก.) ในไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเรื่องอื่น ๆ มีการดำเนินการสรุปได้ ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องที่รับเข้า ในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๒ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)
๑	เรื่องร้องเรียน	๑๔ เรื่อง
	- เรื่องร้องเรียน กจร.	๙ เรื่อง
	- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก.	๕ เรื่อง
๒	เรื่องร้องทุกข์	- เรื่อง
๓	สอบถามเรื่องพิธีการศุลกากร	๑๐ เรื่อง
๔	เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส/แจ้งข้อมูล	๗๘ เรื่อง
รวม		๑๐๒ เรื่อง

เรื่องที่รับเข้า ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๖



จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับเข้า ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๖ พบว่า

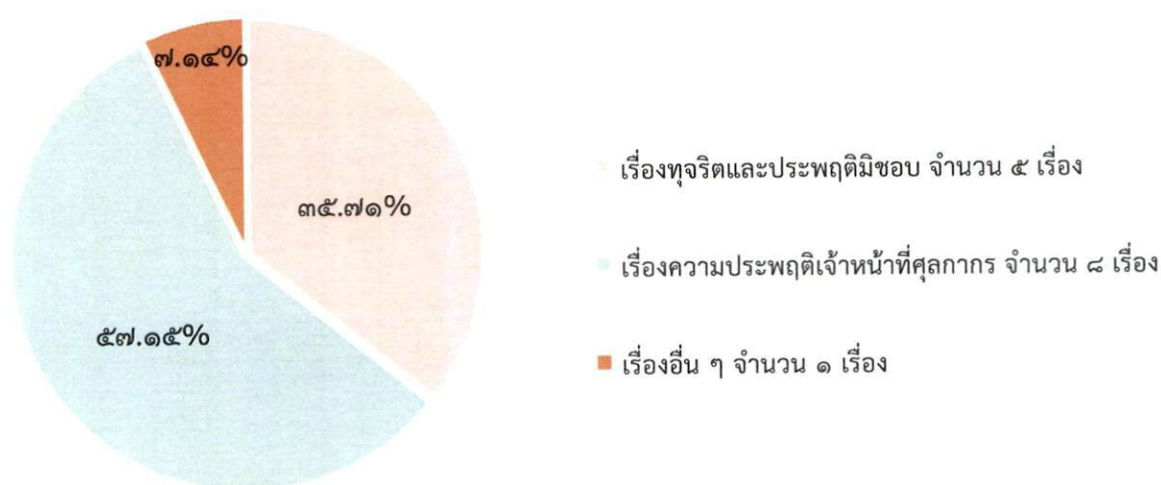
- เรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๓
- เรื่องสอบถามพิธีการศุลกากร คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐
- เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส/แจ้งข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียนที่รับเข้า ในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๔ เรื่อง จำแนกเป็น

/ ลำดับ ...

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	
๑	ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕	เรื่อง
๒	ความประพฤติเจ้าหน้าที่บุคลากร	๘	เรื่อง
	- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยาและวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า เป็นต้น	๖	
	- ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย	๒	
๓	เรื่องอื่น ๆ เช่น การประเมินค่าภาษีอากร	๑	เรื่อง
	รวม	๑๔	เรื่อง

เรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๖



จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๖ จะเป็นเรื่องความประพฤติเจ้าหน้าที่บุคลากร จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ ของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในไตรมาสที่ ๔ ทั้งหมด ตามลำดับ

๓. ช่องทางการร้องเรียน เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	๗ เรื่อง
๒	หนังสือหรือไปรษณีย์	๔ เรื่อง
๓	ด้วยตนเอง	๑ เรื่อง
๔	สายด่วน ๑๓๓๒	๑ เรื่อง
๕	Application Line	๑ เรื่อง
	รวม	๑๔ เรื่อง

/ ช่องทาง ...

ช่องทางการร้องเรียน
ไตรมาส ๔ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๖



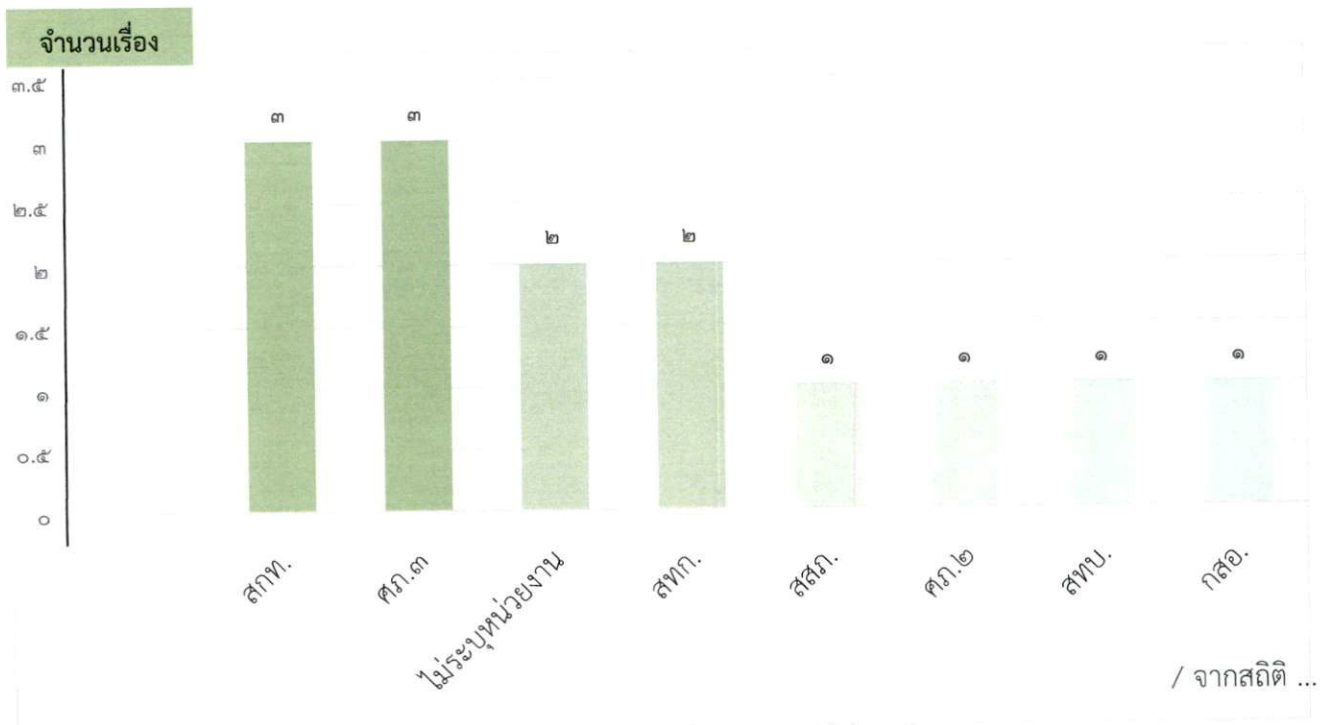
จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๖ ได้แก่ การร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา คือการร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือหรือไปรษณีย์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาในไตรมาสที่ ๔ ทั้งหมด และการร้องเรียนด้วยตนเอง, สายด่วน ๑๓๓๒ และ Application Line จำนวนช่องทางละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาในไตรมาสที่ ๔ ทั้งหมด

๔. หน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียน ในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีดังนี้

หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)					จำนวน	ร้อยละ
	ทุจริตประพฤติมิชอบ	ความประพฤติเจ้าหน้าที่บุคลากร	การจัดซื้อจัดจ้าง	กระทำผิดวินัย	อื่น ๆ		
สภท.	-	๒	-	-	๑	๓	๒๑.๔๓
สพภ.	-	-	-	-	-	-	-
สสภ.	-	๑	-	-	-	๑	๗.๑๔
สทภ.	-	๒	-	-	-	๒	๑๔.๒๘
ศภ. ๑	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๒	๑	-	-	-	-	๑	๗.๑๔
ศภ. ๓	๒	๑	-	-	-	๓	๒๑.๔๓
ศภ. ๔	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๕	-	-	-	-	-	-	-
สทบ.	-	๑	-	-	-	๑	๗.๑๔
กสอ.	๑	-	-	-	-	๑	๗.๑๔
กบท.	-	-	-	-	-	-	-

หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)					จำนวน	ร้อยละ
	ทุจริตประพฤติมิชอบ	ความประพฤติเจ้าหน้าที่บุคลากร	การจัดซื้อจัดจ้าง	กระทำผิดวินัย	อื่น ๆ		
กสป.	-	-	-	-	-	-	-
สลข.	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	-	-	-	-	-	-
สดม.	-	-	-	-	-	-	-
กกม.	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-
ศปข.	-	-	-	-	-	-	-
กพก.	-	-	-	-	-	-	-
กตอ.	-	-	-	-	-	-	-
กบช.	-	-	-	-	-	-	-
สมพ.	-	-	-	-	-	-	-
สนค.	-	-	-	-	-	-	-
กนอ.	-	-	-	-	-	-	-
กตน.	-	-	-	-	-	-	-
กพบ.	-	-	-	-	-	-	-
กยผ.	-	-	-	-	-	-	-
ไม่เกี่ยวข้อง กับหน่วยงาน	๑	๑	-	-	-	๒	๑๔.๒๙
รวม	๕	๘	-	-	๑	๑๔	๑๐๐

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖

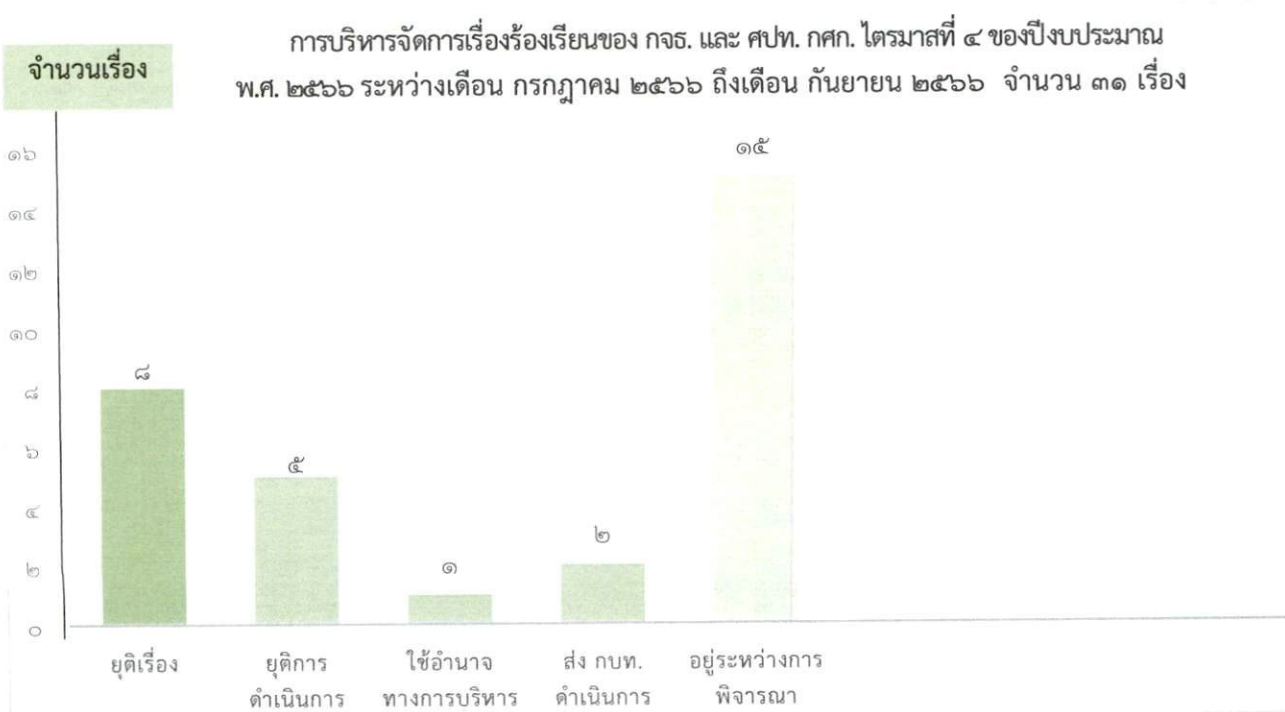


จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๖ ทั้งหมด ๑๔ เรื่อง สทท. มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ ศภ.๓. จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ สทท. จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ สสภ. ศภ.๒ สทพ. และ กสอ. จำนวนหน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔ และหน่วยงานอื่น ๆ หรือไม่ระบุหน่วยงาน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

๕. ภาพรวมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๕.๑ เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		จำนวน	๓๑	เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่	๓ (กจร.)	๑๔		เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่	๓ (ศปท. กศก.)	๓		เรื่อง
- เรื่องรับเข้าใหม่ในไตรมาสที่ ๔ (กจร.)		๙		เรื่อง
- เรื่องรับเข้าใหม่ในไตรมาสที่ ๔ (ศปท. กศก.)		๕		เรื่อง
๕.๒ ดำเนินการแล้วเสร็จ			๑๖	เรื่อง
- ยุติเรื่อง		๘		เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ		๕		เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร		๑		เรื่อง
- ส่ง กบท. ดำเนินการ		๒		เรื่อง
๕.๓ อยู่ระหว่างการพิจารณา			๑๕	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณา (กจร.)		๙		เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณา (ศปท. กศก.)		๖		เรื่อง

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร รวมยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๓๑ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ระหว่างการพิจารณา จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด



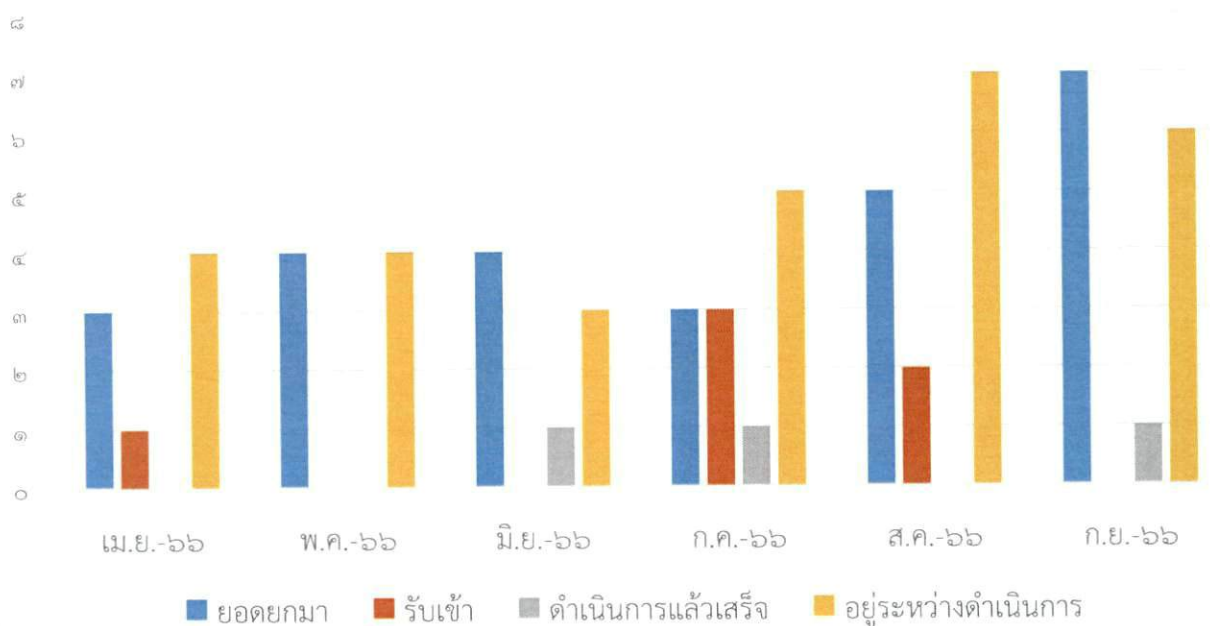
๖. ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก) ในไตรมาส ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๖.๑ เรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน	๘	เรื่อง
- คงค้างในไตรมาสที่ ๓ ยอดยกมา	๓		เรื่อง
- รับเข้ามาในไตรมาสที่ ๔	๕		เรื่อง
๖.๒ ดำเนินการแล้วเสร็จ		๒	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๑		เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	๑		เรื่อง
๖.๓ อยู่ระหว่างการพิจารณา		๖	เรื่อง

๗. ข้อมูลสถิติรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก) รอบ ๖ เดือน ย้อนหลัง (กรกฎาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๖)

การดำเนินการ	ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔		
	เม.ย. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖
ยอดยกมา	๓	๔	๔	๓	๕	๗
รับเข้า	๑	-	-	๓	๒	-
ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-	๑	๑	-	๑
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔	๔	๓	๕	๗	๖

ข้อมูลสถิติรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของ ศปท. กศก.
รอบ ๖ เดือน ย้อนหลัง



/๘. สรุป ...

๘. สรุปการประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๔

๘.๑ สถิติจำนวนเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการ

เรื่องรับเข้าที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับเข้ามาในไตรมาสที่ ๔ (ตั้งแต่กรกฎาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๖) จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๒ เรื่อง เมื่อจำแนกตามประเภทเรื่องรับเข้า พบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีประชาชนแจ้งเข้ามามากที่สุด ตามลำดับดังนี้ เรื่องแจ้งข้อเสนอนแนะ/แจ้งเบาะแส/แจ้งข้อมูล จำนวน ๗๘ เรื่อง และเรื่องสอบถามพิธีการศุลกากร จำนวน ๑๐ เรื่อง ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๓ ของเรื่องที่รับเข้าทั้งหมดในไตรมาสที่ ๔ สะท้อนว่าประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ยังคงมีความไม่เข้าใจระเบียบพิธีการศุลกากร อาทิ การประเมินค่าภาษีอากร โดยเฉพาะการประเมินค่าภาษีอากรจากการนำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และประชาชนมีความตื่นตัวในการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร รวมถึงการแจ้งข้อมูลปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร อื่น ๆ เช่น สอบถามปัญหาการนำเข้าพัสดุและการประเมินไปรษณีย์ระหว่างประเทศ, ปัญหาเกี่ยวกับระบบ Customs Trader Portal, การตั้งค่า Profile ในการเปิดตรวจตู้คอนเทนเนอร์ เป็นต้น มากกว่าการร้องเรียนพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ หรือร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

๘.๒ สถิติช่องทางารร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ การร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา คือ

การร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือหรือไปรษณีย์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และร้องเรียนด้วยตนเอง, ผ่านสายด่วน ๑๓๓๒ และ Application Line ช่องทางละ ๑ เรื่อง คิดเป็นช่องทางละ ๗.๑๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๘.๓ สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า เรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร กจร. และ ศปท. กศก. รวมยอดยกมาจกไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๓๑ เรื่อง (กจร. ๒๓ เรื่อง และ ศปท. กศก. ๘ เรื่อง) กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๙. ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการเรื่องร้องเรียน

๙.๑ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และในบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๙.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ต้องขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงออกไปเป็นเหตุให้กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงล่าช้า

๙.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ครบประเด็นตามที่ กจร. และ ศปท. กศก. กำหนด หรือขาดพยานเอกสารซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ทำให้ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ส่งผลให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้ระยะเวลายาวนานขึ้น

๙.๔ เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร ซึ่งมีรายละเอียด หรือข้อเท็จจริงที่ซับซ้อน ต้องพิจารณาด้วยความรอบคอบ ทำให้นิติกรผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นเหตุให้ใช้ระยะเวลาพิจารณาข้อร้องเรียนนานขึ้นกว่าปกติ

๑๐. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

กจธ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑๐.๑ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน พึงระมัดระวัง และให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

๑๐.๒ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

๑๐.๓ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีการร้องเรียน ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบเรื่องที่มีการร้องเรียน โดยปฏิบัติตามแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงในหนังสือกรมศุลกากร ที่ กค ๐๕๑๖/ว ๕๗๐ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๒ เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและเป็นธรรมกับทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน

๑๐.๔ เห็นควรให้หน่วยงานให้ความร่วมมือกับ กจธ. และ ศปท. กศก. ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ครบถ้วนตามประเด็นที่กำหนด หากพบปัญหาและ/หรืออุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง อันอาจทำให้กระบวนการตรวจสอบล่าช้า เห็นควรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานปัญหาและ/หรืออุปสรรค และขอขยายระยะเวลาตรวจสอบข้อเท็จจริงมายัง กจธ. และ ศปท. กศก. ก่อนสิ้นกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนั้น

๑๐.๕ เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนการขับเคลื่อนด้านมาตรฐานทางจริยธรรม และการส่งเสริมจริยธรรมของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อเป็นรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรมีค่านิยมในการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติหน้าที่อย่างมุ่งมั่น ด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เพื่อช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มงานจริยธรรม และ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖

การปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากร มีการพัฒนาระบบงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้ การบริหารราชการของกรมศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจและประโยชน์สุขของ ประชาชน สอดคล้องพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้ง การปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากร ยังให้ความสำคัญกับการมีกลไกการป้องกันการทุจริต สร้างความโปร่งใส ส่งเสริมมาตรฐานทางจริยธรรม ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องเปิดเผย ต่อสาธารณะเกี่ยวกับข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน โดยแสดงข้อมูลความก้าวหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ทั้งที่ดำเนินการแล้วเสร็จและยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ในการนี้ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล จึงดำเนินการสรุปและวิเคราะห์และการจัดการเรื่องร้องเรียนและ ร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เพื่อรองรับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากรให้เป็นไปตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กจร. กบท.) และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตกรมศุลกากร (ศปท.กศก.) ได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @CustomsComplaint

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนทางสื่อมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๑๐: ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

/ ๒. การจัดการ ...

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจการดำเนินการของ กจธ. กบท. และ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท.กศก.) ที่มีการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จัดกลุ่มและจำแนกประเภท ออกเป็น

- ๒.๑ เรื่องที่รับเข้าทั้งหมด จำแนกเป็นเรื่องร้องเรียน เรื่องสอบถามพิธีการศุลกากร และเรื่องแจ้งข้อมูล/เบาะแส/ข้อเสนอแนะ
- ๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าดำเนินการทั้งหมด จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน
- ๒.๓ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการทั้งหมด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ยอดคงค้างปีงบประมาณก่อนและเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖)
- ๒.๔ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๒.๕ ช่องทางการร้องเรียนที่มีผู้มาใช้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ๒.๖ หน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียน

สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ ดังนี้

๒.๑ เรื่องที่รับเข้าทั้งหมด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๑.๑ เรื่องร้องเรียน	๔๘	๑๔.๘๖
- เรื่องร้องเรียน กจธ.	๓๙	
- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก.	๙	
๒.๑.๒ เรื่องสอบถามพิธีการศุลกากร	๒๘	๘.๖๗
๒.๑.๓ เรื่องแจ้งข้อมูล/เบาะแส/ข้อเสนอแนะ	๒๔๗	๔๗.๗๖
รวม	๓๒๓	๑๐๐

๒.๒ ประเภทเรื่องร้องเรียนที่รับเข้า จำนวน ๔๘ เรื่อง จำแนกเป็น

ไตรมาสที่	๑	๒	๓	๔	รวม	ร้อยละ
ประเภทเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						
- ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒	๒	๑	๕	๑๐	๒๐.๘๓
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่	๖	๑๓	๒	๘	๒๙	๖๐.๔๒
- วินัย	๐	๐	๐	๐	๐	
- เรื่องอื่น ๆ	๗	๑	๐	๑	๙	๑๘.๗๕
รวม	๑๕	๑๖	๓	๑๔	๔๘	
ร้อยละ	๓๑.๒๕	๓๓.๓๓	๖.๒๕	๒๙.๑๗		๑๐๐

๒.๓ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่มีการดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน	๖๘	เรื่อง
- ยอดยกมา จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	จำนวน	๒๐	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	จำนวน	๔๘	เรื่อง

/๒.๔ ผลการจัดการ...

๒.๔ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๔.๑ ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
ดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งหมด	๕๓	๗๗.๙๔
- ยุติการดำเนินการ	๑๓	
- ยุติเรื่อง	๓๖	
- ส่ง กบท.	๒	
- ใช้อำนาจทางบริหาร	๒	
๒.๔.๒ อยู่ระหว่างการพิจารณา ทั้งหมด	๑๕	๒๒.๐๖
- อยู่ระหว่างการพิจารณา กจร.	๙	
- อยู่ระหว่างการพิจารณา ศปท. กศก.	๖	
รวม	๖๘	๑๐๐

๒.๕ ช่องทางการร้องเรียนที่มีผู้มาใช้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียน ตามข้อมูลสถิติ ลำดับได้ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
อีเมล	๒๙	๖๐.๔๓
ไปรษณีย์	๗	๑๔.๕๘
โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๗	๑๔.๕๘
มาด้วยตนเอง	๓	๖.๒๕
Application Line	๑	๒.๐๘
ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๑	๒.๐๘
รวม	๔๘	๑๐๐

๒.๖ หน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียน ตามข้อมูลสถิติ ลำดับได้ ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน					จำนวน	ร้อยละ
		ปฏิบัติทุจริตและประพฤติมิชอบ	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่	การจัดซื้อจัดจ้าง	วินัย	อื่น ๆ		
๑	ศกท.	๑	๔	-	-	๕	๑๐	๒๐.๘๓
๒	สศภ.	๒	๖	-	-	๑	๙	๑๘.๗๕
๓	สทก.	๑	๕	-	-	๑	๗	๑๔.๕๘
๔	ศภ. ๑	-	๓	-	-	-	๓	๖.๒๕
๕	ศภ. ๓	๒	๑	-	-	-	๓	๖.๒๕
๖	สพภ.	-	๒	-	-	-	๒	๔.๑๗
๗	สทบ.	-	๒	-	-	-	๒	๔.๑๗
๘	ศภ. ๒	๒	-	-	-	-	๒	๔.๑๗

/๒.๖ หน่วยงานที่ได้รับ...

๒.๖ หน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียน ตามข้อมูลสถิติ ลำดับได้ ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน					จำนวน	ร้อยละ
		ปฏิบัติทุจริต และประพฤติ มิชอบ	พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่	การจัดซื้อ จัดจ้าง	วินัย	อื่น ๆ		
๙	กมพ.	-	๑	-	-	-	๑	๒.๐๘
๑๐	กสอ.	๑	-	-	-	-	๑	๒.๐๘
๑๑	สดม.	-	๑	-	-	-	๑	๒.๐๘
๑๒	สนค.	-	๑	-	-	-	๑	๒.๐๘
๑๓	สลข.	-	๑	-	-	-	๑	๒.๐๘
๑๔	สสล.	-	๑	-	-	-	๑	๒.๐๘
๑๕	ไม่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงาน ^๑	๑	๑	-	-	๒	๔	๘.๓๓
รวม		๑๐	๒๙	-	-	๙	๔๘	๑๐๐

จากสถิติจำนวนเรื่องที่ กจช. และ ศปท. กศก. รับเข้าดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๓๒๓ เรื่อง เมื่อจำแนกตามปริมาณและประเภทเรื่องที่ได้รับเข้าตามลำดับ พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน ๔๘ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๖ เป็นเรื่องสอบถามพิธีการศุลกากร ๒๘ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ ส่วนที่เหลือเป็นเรื่องการแจ้งข้อเสนอนแนะ/แจ้งเบาะแส ๒๔๗ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าทั้งหมด (๓๒๓ เรื่อง) สำหรับเรื่องร้องทุกขไม่มีการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แต่อย่างใด

เมื่อวิเคราะห์เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเข้าดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ ไม่มีจิตบริการ เป็นต้น จำนวนทั้งสิ้น ๒๙ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๒ ลำดับรองลงมา คือ เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑๐ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ เรื่อง ลำดับถัดมาคือ การร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ เช่น การประเมินค่าภาษีอากร พัดสูญหายหรือสูญหาย ๙ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเข้าทั้งหมด (๔๘ เรื่อง)

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน จากสถิติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า กจช. และ ศปท. กศก. ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๕๓ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๔ จึงมีเรื่องร้องเรียนที่ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการของ กจช. และ ศปท. กศก. จำนวน ๑๕ เรื่อง (กจช. ๙ เรื่อง และ ศปท. กศก. ๖ เรื่อง) หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๖๘ เรื่อง)

/ในปีงบประมาณ...

^๑ กรณีเป็นเรื่องที่ตรวจสอบแล้วพบว่า ร้องเรียนผิดหน่วยงาน หรือเป็นเรื่องที่ไม่แจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องและไม่ให้ข้อมูลเพิ่มเติม

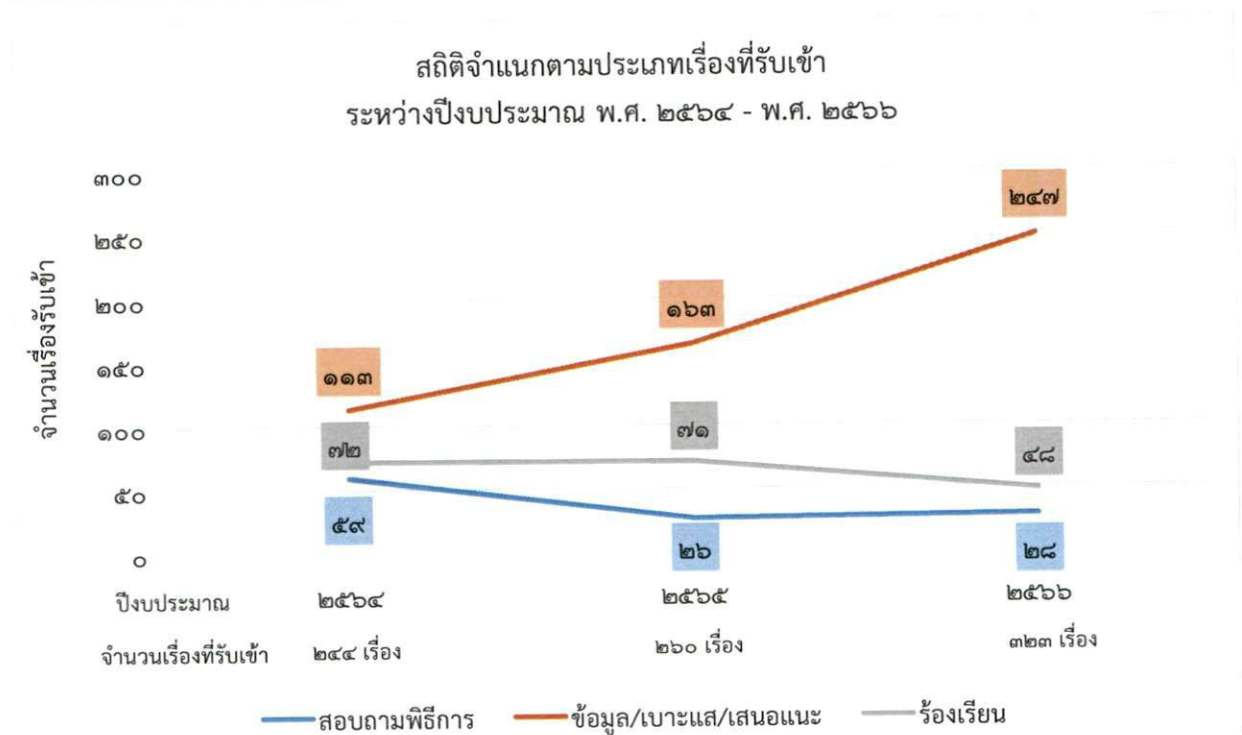
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากการเก็บข้อมูลสถิติพบว่า ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของ กรมศุลกากร นิยมใช้ช่องทางการร้องเรียน ผ่านอีเมลมากที่สุด จำนวน ๒๙ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๒ ลำดับรองลงมา คือ การร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ๗ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๘ และช่องทางการร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ ๗ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๘ เช่นกัน ลำดับต่อมา ได้แก่ การมา ร้องเรียนด้วยตนเอง ๓ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ สำหรับการร้องเรียนผ่านช่องทาง Application Line และระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางละ ๑ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าทั้งหมด (๔๘ เรื่อง)

การจัดเก็บสถิติหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากรที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่า สกท. ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๑๐ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ ลำดับรองลงมาคือ สสภ. ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ และ สทก. ๗ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าทั้งหมด (๔๘ เรื่อง)

๓. สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน เปรียบเทียบ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖)

สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจการดำเนินการของ กจธ. กบท. และ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท.กศก.) เมื่อเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๓.๑ จำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าทั้งหมด เปรียบเทียบ

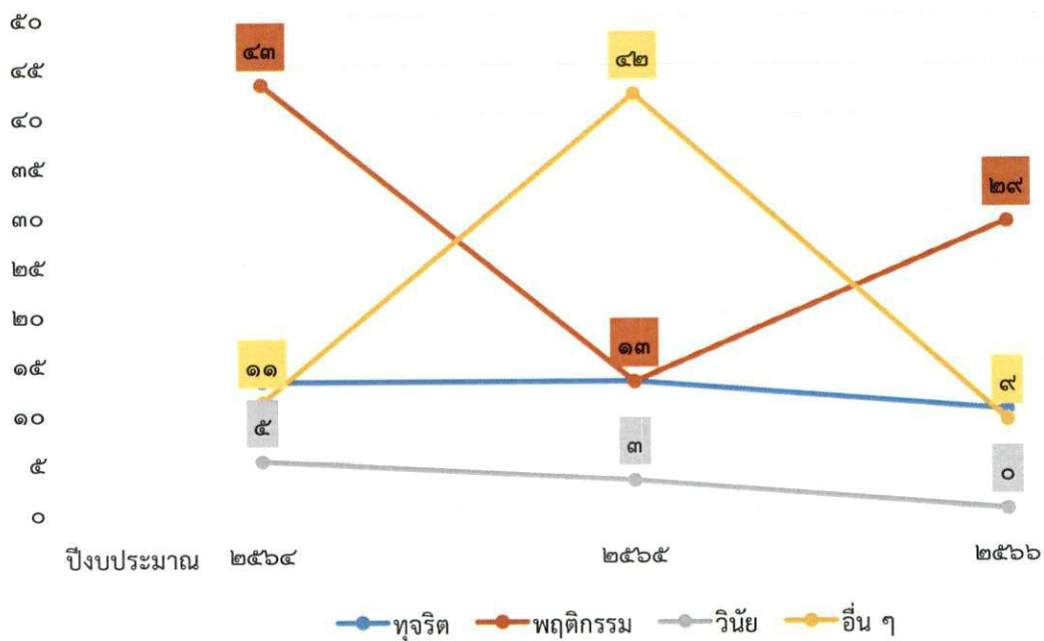


/๓.๒ จำนวนและประเภท...

๓.๒ จำนวนและประเภทของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้า เชิงเปรียบเทียบ

ปีงบประมาณ พ.ศ.	เรื่องร้องเรียน รับเข้าทั้งหมด (เรื่อง)	ประเภทของเรื่องร้องเรียน			
		เจ้าหน้าที่ทุจริต และประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	วินัย (เรื่อง)	อื่น ๆ (เรื่อง)
๒๕๖๔	๗๒	๑๓	๔๓	๕	๑๑
๒๕๖๕	๗๑	๑๓	๑๓	๓	๔๒
๒๕๖๖	๔๘	๑๐	๒๙	-	๙

ประเภทของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้า
ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - พ.ศ. ๒๕๖๖



๓.๓ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีผู้มาใช้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียน เชิงเปรียบเทียบ

ช่องทางการร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ.		
	๒๕๖๔ (ร้อยละ)	๒๕๖๕ (ร้อยละ)	๒๕๖๖ (ร้อยละ)
อีเมล	๕๖.๙๕	๕๖.๓๔	๖๐.๔๓
ไปรษณีย์	๑๘.๐๖	๒๓.๙๔	๑๔.๕๘
โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๑๒.๕๐	๑๑.๒๗	๑๔.๕๘
มาด้วยตนเอง	๑.๓๙	๑.๔๐	๖.๒๕
Application Line	๘.๓๓	๒.๘๒	๒.๐๘

/๓.๔ อัตราการพิจารณา...

๓.๔ อัตราการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ เปรียบเทียบ

ปีงบประมาณ (พ.ศ.)	เรื่องรับใหม่ (เรื่อง)	ยกยอด มา (เรื่อง)	รวม (เรื่อง)	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	ร้อยละการพิจารณา เรื่องแล้วเสร็จ	ยกยอดไป (เรื่อง)
๒๕๖๔	๗๒	๑๐	๘๒	๖๗	๘๑.๗๑%	๑๕
๒๕๖๕	๗๑	๑๕	๘๖	๖๖	๗๖.๗๔%	๒๐
๒๕๖๖	๔๘	๒๐	๖๘	๕๓	๗๗.๙๔%	๑๕

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเชิงเปรียบเทียบ จากสถิติเรื่องที่ได้รับเข้าทั้งหมด ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๒๕๖๕ พบว่าในช่วงระยะเวลา ๓ ปีงบประมาณที่ผ่านมา จำนวนเรื่องที่ได้รับเข้ามาดำเนินการของ กจร. และ ศปท. กศก. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ๖๓ เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๔.๒๓ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเพิ่มขึ้นจำนวน ๗๙ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๘ เมื่อเปรียบเทียบกับเรื่องที่ได้รับเข้าทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แสดงให้เห็นแนวโน้มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการกิจกรรมการเพิ่มขึ้นทุกปี

เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับเข้า พบว่าเรื่องแจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส/ข้อเสนอนแนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพิ่มขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๘๔ เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ ๕๑.๕๓ โดยเปรียบเทียบ และเพิ่มขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๓๔ เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ ๔๔.๒๕

จากสถิติช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเชิงเปรียบเทียบ เมื่อจัดลำดับพบว่าประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของกรมศุลกากร นิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านอีเมลมากที่สุดในทุกปีงบประมาณ สำหรับการร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์และโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการของกรมศุลกากรยังคงนิยมใช้ทั้งสองช่องทางดังกล่าวเพื่อการแจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับรองลงมาจากอีเมล ctc@customs.go.th ในภาพรวมจึงทำให้การร้องเรียนผ่านอีเมล ไปรษณีย์ และโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ เป็นช่องทางหลักที่ได้รับความนิยมสูงสุดอย่างไม่เปลี่ยนแปลงในช่วง ๓ ปีงบประมาณที่ผ่านมา

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาดำเนินการของ กจร. และ ศปท. กศก. ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ น้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๓ เรื่อง หรือลดลงร้อยละ ๓๒.๓๙ และน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๒๔ เรื่อง หรือลดลงร้อยละ ๓๓.๓๓ และผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเชิงเปรียบเทียบ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๕๓ เรื่อง ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการทั้งหมด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๖๘ เรื่อง) คิดเป็นอัตราการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จร้อยละ ๗๗.๙๔

๔. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากสถิติจำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าดำเนินการของ กจร. และ ศปท. กศก. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๓๒๓ เรื่อง เมื่อจำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับเข้า พบว่าส่วนใหญ่ จำนวน

/ ๒๔๗ เรื่อง ...

๒๔๗ เรื่อง หรือร้อยละ ๗๖.๔๗ เป็นเรื่องแจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส/ข้อเสนอแนะ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าทั้งหมด (๓๒๓ เรื่อง) สำหรับเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มปรับตัวลดลง คือ มีเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ร้อยละ ๓๓.๓๓ และ ๓๒.๓๙ ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนและผู้มาติดต่อราชการกับกรมศุลกากร มีความเชื่อมั่นในการติดต่อกับกรมศุลกากร เพื่อสอบถามข้อมูล ขอคำแนะนำและขอให้ชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร เพื่อให้การติดต่อราชการสำเร็จ ผลมากกว่าการร้องเรียนเพื่อขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เป็นผลมาจากนโยบายที่สำคัญของกรมศุลกากรหลายประการที่ส่งผลในเชิงบวก ในการลดความขัดแย้ง สร้างความเข้าใจ ร่วมกัน และ/หรือเป็นการช่วยเหลือบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของกับประชาชนและผู้มาติดต่อราชการกับ กรมศุลกากร เช่น โครงการศุลกากรคุณธรรม โครงการระฆังศุลกากร เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้บริหารกรมศุลกากร ได้ลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับฟังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากรมศุลกากร รวมถึงให้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดที่ไป ตรวจเยี่ยมอยู่เป็นระยะ เป็นปัจจัยร่วมประการหนึ่งที่ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง นอกจากนี้ กรมศุลกากรได้ดำเนินการต่อยอด โดยสรุปปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณที่ผ่านมา แล้วนำมา วิเคราะห์สภาพปัญหาการร้องเรียนพร้อมเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาสำหรับเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ไปยังหน่วยงานเป้าหมายที่มีการร้องเรียนเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและ การให้บริการแก่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการกับกรมศุลกากรและลดปัญหาข้อร้องเรียนด้วยอีกทางหนึ่ง ผ่านโครงการ Customs Feedback

จากสถิติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ ไม่มีจิตบริการ เป็นต้น จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๒ ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเข้าทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๔๘ เรื่อง) สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการกับกรมศุลกากรบางส่วนประสบปัญหาและอุปสรรค จากการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ศุลกากรขาดการประชาสัมพันธ์สื่อสารข้อมูลกับประชาชนและผู้มาติดต่อ ราชการเป็นการเฉพาะราย เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างมีจิตบริการ การจัดอบรมภายใต้โครงการเสริมสร้างการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) อย่างต่อเนื่อง จึงยังคงมีความจำเป็น ที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสทบทวนเทคนิคการให้บริการตาม สถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจริยธรรม มีจิตบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศุลกากรได้มากขึ้น

จากสถิติพบว่าช่องทางที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านอีเมล ctc@customs.go.th แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางหลัก ดังนั้น กรมศุลกากร จึงได้มีนโยบายให้นำระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ทางอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางการสื่อสารออนไลน์อื่น ๆ อาทิ E-Mail Application Line มาใช้ เพื่อเพิ่มช่องทาง การติดต่อที่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ควบคู่ไปกับการปรับปรุง รูปแบบและวิธีการทำงาน และการพัฒนาระบบงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของ

เจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้การบริหารราชการของกรมศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ และประโยชน์สุขของประชาชน

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้งสิ้น จำนวน ๖๘ เรื่อง (ยกยอดมาจากปีงบประมาณก่อน จำนวน ๒๐ เรื่อง และรับเข้าใหม่ จำนวน ๔๘ เรื่อง) มีการดำเนินการแล้วเสร็จ ๕๓ เรื่อง ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนได้นำพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ข้อกำหนดจริยธรรมของกรมศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๕ มาปรับใช้แก่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรอย่างเป็นรูปธรรม โดยพบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการใช้มาตรการทางบริหารดำเนินการทางจริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากร ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๙.๒/ว๑ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง การดำเนินการกรณีข้าราชการฝ่าฝืนจริยธรรมหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและข้อกำหนดจริยธรรมของส่วนราชการ จำนวน ๒ เรื่อง และส่งเรื่องเพื่อพิจารณาสอบสวนทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน ๒ เรื่อง ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง กรมศุลกากรได้กำชับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้ใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รักษาภาพลักษณ์ที่ดีของกรมศุลกากร เพื่อมิให้เกิดเรื่องร้องเรียนในลักษณะเดียวกันซ้ำอีก

๕. ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานไม่ชัดเจน หรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนและบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๕.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วนตามประเด็นที่มีการร้องเรียน และ/หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานร่วมด้วย และ/หรือมีการโยกย้าย สับเปลี่ยนงาน ทำให้ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องทอดระยะเวลาออกไปมากขึ้น

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดการเรื่องร้องเรียน

กจธ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๖.๑ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล และอบรมพัฒนาศักยภาพ โดยเจ้าหน้าที่บุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานศุลกากรตลอดจนพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างมีจิตบริการ และได้มาตรฐานสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๖.๒ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

/ ๖.๓ เห็นควร ...

๖.๓ เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการในการให้ข้าราชการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และวางรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมของกรมศุลกากรให้เป็นรูปธรรม และการเสริมสร้างให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มสมรรถนะและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มงานจริยธรรม และ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร