



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๓๖๓ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของ
กรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนมิถุนายน
๒๕๖๕ เพื่อให้ประโยชน์ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
 รับที่ 1091
 วันที่ 21 ก.ค. 2565
 e-office 372674

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/ ๕๙ วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓
 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑) เรียน อธิบดี (ผ่าน หัวหน้า กจร. รองหัวหน้า กจร. และ ผู้ช่วยหัวหน้า กจร.)

ความเป็นมา

๑. คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กำหนดให้ กจร. รายงานผลการดำเนินงานของ กจร. เป็นรายเดือนให้อธิบดีทราบ

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในแบบสำรวจข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ข้อ ๐๓๑ หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กลุ่มงานจริยธรรม ได้ดำเนินการ ดังนี้

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

ความเห็น/คำสั่ง

๒) ทราบ

(นายพร อนันตศิลป์)
 อธิบดีกรมศุลกากร

๓) เรียน ผอ. กจร.
 เพื่อโปรดทราบตาม ๒) และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)
 ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

๔) เรียน ผ.ร.
 เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รชก.
 ผอ. กจร.
 ๒ ส.ค. ๒๕๖๕

๕) เรียน คุณอ้อมใจ /ข้อเสนอ...
 เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววิมลฉิน จิรบญไพสิฐ)
 หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมจริยธรรม รชก.

๒ ส.ค. ๒๕๖๕

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจธ. พิจารณาแล้วเห็นควร

๑. รายงานการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

๒. นำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชน โดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ ๑ และพิจารณาอนุมัตินำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ ๒ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรต่อไป



(นางสาววิมลทิน จิรบุญไพสิฐ)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รชก.
นอ.กจธ.



(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
ผู้ช่วยหัวหน้า กจธ.



25 กค ๖๕

(นางนันทธิดา ศิริคุปต์)

รองอธิบดีกรมศุลกากร
รองหัวหน้า กจธ.

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่ เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๒. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

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 โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

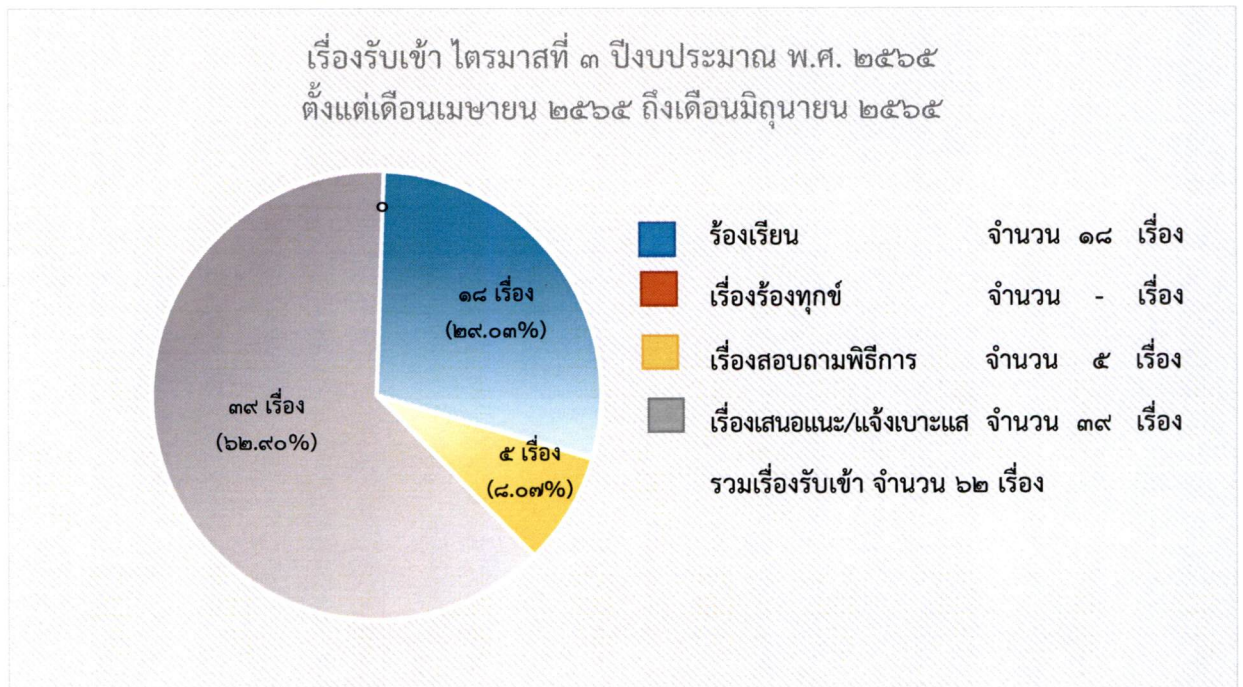
ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ จำนวน ๖๒ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๑๘	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน กจร.	จำนวน	๑๔	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก.	จำนวน	๔	เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องร้องทุกข์	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน	๕	เรื่อง
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	๓๙	เรื่อง



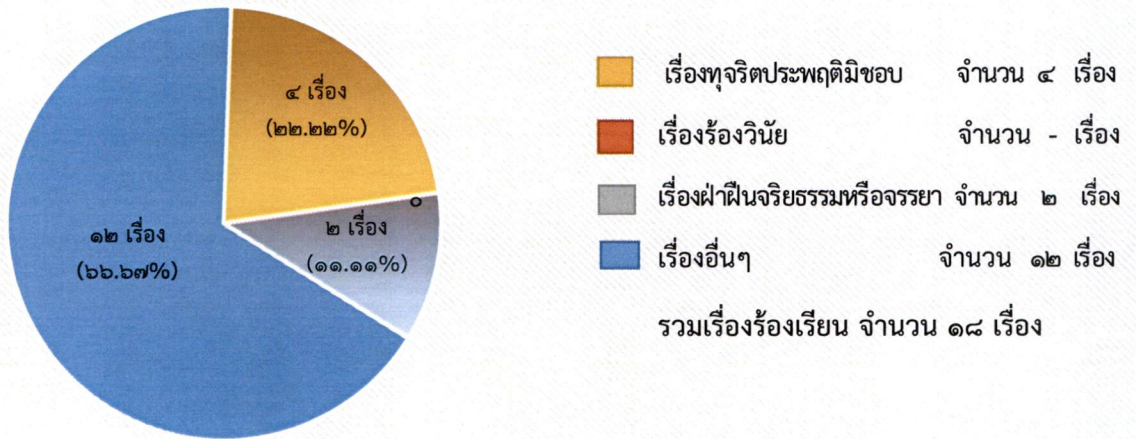
จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ - มิถุนายน ๒๕๖๕ พบว่า เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๐ เรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๓ และเรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๗ ตามลำดับ

/(๓.๒) ประเภท ...

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๘ เรื่อง
แยกเป็น

(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๔ เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา - ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยา และวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น	จำนวน ๒ เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องวินัย	จำนวน - เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน ๑๒ เรื่อง

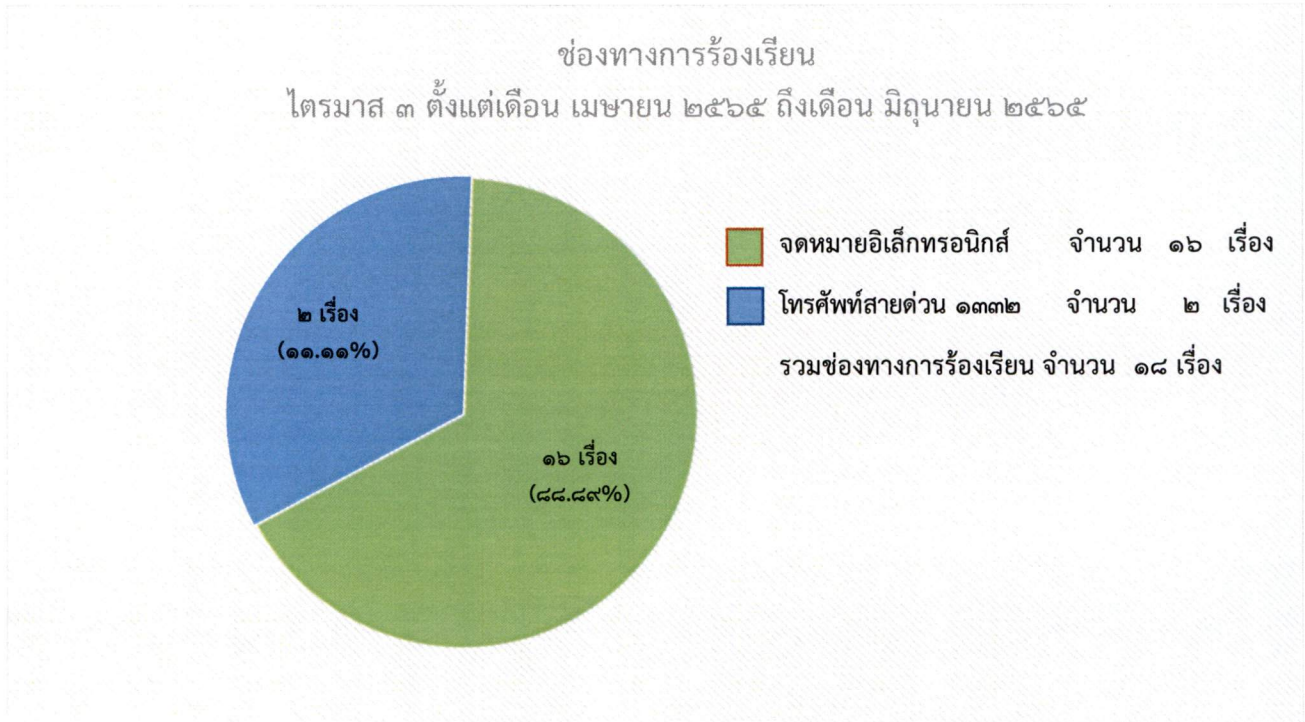
เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕



จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และ เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยา ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน ๑๖ เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน ๒ เรื่อง
รวม	จำนวน ๑๘ เรื่อง



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/(๓.๔) หน่วยงาน ...

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓ เดือน เมษายน ๒๕๖๕ - เดือน มิถุนายน ๒๕๖๕ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	ประเมินราคา ค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	กระทำผิด วินัย	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏ หน่วยงาน	-	-	-	-	-	๑	๑	๕.๕๖
สทท.		๑				๕	๖	๓๓.๓๓
สผภ.	-	-	-	-	-	๑	๑	๕.๕๖
สสภ.	๑	๑	-	-	-	๒	๔	๒๒.๒๒
สทก.	-	-	-	-	-	๑	๑	๕.๕๖
ศภ. ๑	-	-	-	-	-	๑	๑	๕.๕๖
ศภ. ๒	๓	-	-	-	-	-	๓	๑๖.๖๗
ศภ. ๓	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๔	-	-	-	-	-	-	-	-
สทบ.	-	-	-	-	-	๑	๑	๕.๕๖
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	-	-	-	-	-	-
กสป.	-	-	-	-	-	-	-	-
สลข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	-	-	-	-	-	-	-
สคต.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคท.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๔	๒	-	-	-	๑๒	๑๘	๑๐๐

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๓ ระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕



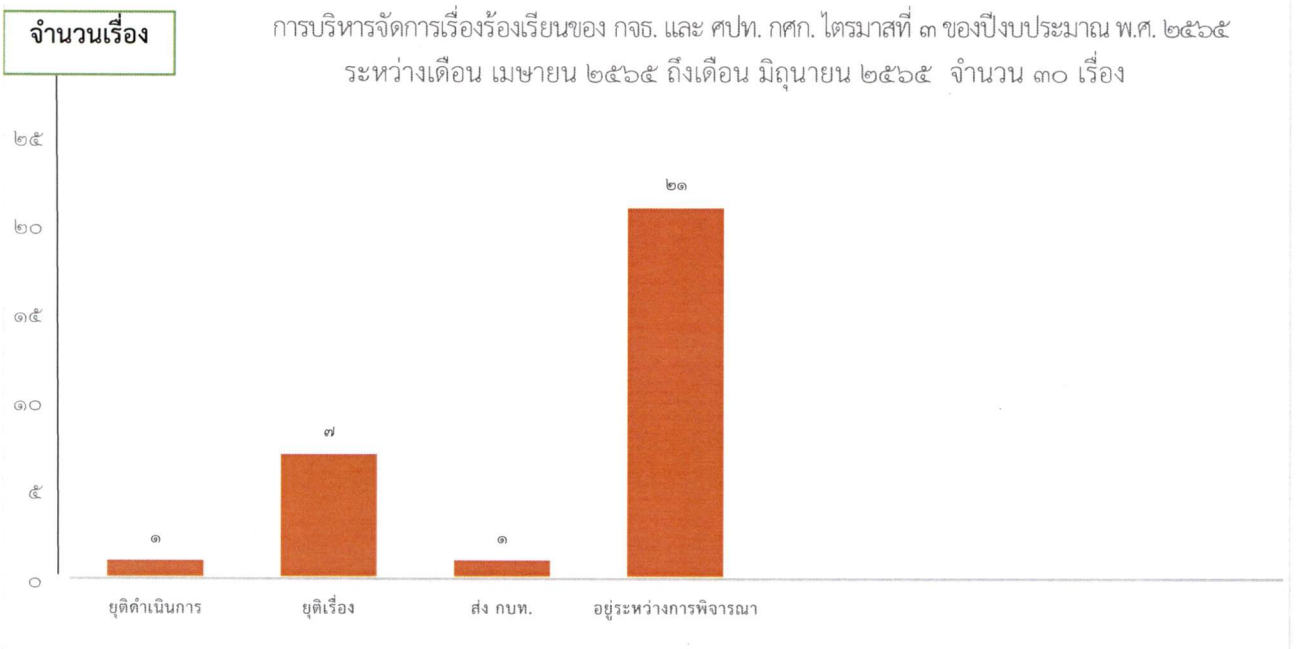
จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่ เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕ ทั้งหมด ๑๘ เรื่อง สกท. มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ สสภ. จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ศภ.๒ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ สผภ. สทภ. ศภ.๑ สทบ. และไม่ปรากฏหน่วยงาน จำนวน หน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖

(๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๒ (กจร.)	จำนวน	๑๐	เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๒ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๒	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๓ (กจร.)	จำนวน	๑๔	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๓ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๔	เรื่อง
รวมทั้งรวม	จำนวน	๓๐	เรื่อง

(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๙	เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน	๑	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน	๗	เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน	-	เรื่อง
- ส่ง กบท.	จำนวน	๑	เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน	-	เรื่อง
- ๑ วันทันใจ	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา	จำนวน	๒๑	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กจธ.	จำนวน	๑๕	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก.	จำนวน	๖	เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร รวบรวมยอดมาจากไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๓๐ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ทั้งนี้ เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๙ เรื่อง มีการยุติเรื่อง จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ ยุติการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ และ ส่ง กบท. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

(๔.๑) เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และในบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมลไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

(๔.๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๔.๓) หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

๕. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๓

(๕.๑) สถิติจำนวนเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการ

จำนวนเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๓ (ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕) จำนวน ๖๒ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๓ ซึ่งไม่ถึงร้อยละ ๕๐ หรือครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการ ที่มีใช้การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ โดยคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๗ ทั้งนี้ ทำให้เห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรมีหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสในสถานะคงที่ ไม่เพิ่มขึ้นหรือน้อยลง

(๕.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาในไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ นั้น จำนวน ๑๘ เรื่อง ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และ เรื่องฝ่าฝืนจรรยาบรรณและจรรยา ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็น เรื่องอื่น ๆ เช่น การประเมินภาชีอากรสูง เป็นต้น

(๕.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ทั้งนี้อาจเกิดจากมาตรการของรัฐบาลที่ให้หลีกเลี่ยงการติดต่อในช่วงนี้เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนั้น กรมศุลกากร จึงมีนโยบายให้นำระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

/(๕.๔) สถิติ...

(๕.๔) สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ในไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ และเรื่องร้องเรียนที่ยกมาจากไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๓๐ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิติกร จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ ของจำนวนเรื่องที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ และส่ง กบท. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของจำนวนเรื่องที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาบรรณข้าราชการ ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่อง หรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้วาจาไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กจร. โดย ผู้ช่วยหัวหน้า กจร. (ผอ. กบท.) ได้มีนโยบายให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณา เพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนลักษณะเดิมเกิดขึ้นอีกในอนาคต

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

กจร. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๖.๑) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

(๖.๒) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

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

(๖.๔) เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อเป็นรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรมีค่านิยมในการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติหน้าที่อย่างมุ่งมั่น เต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มงานจริยธรรม และ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร