



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๗๘๘

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๕๒๐ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบรายงานวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ 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 หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคาดการณ์การดำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ผู้ได้รับความเดือนร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๕๑๙

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

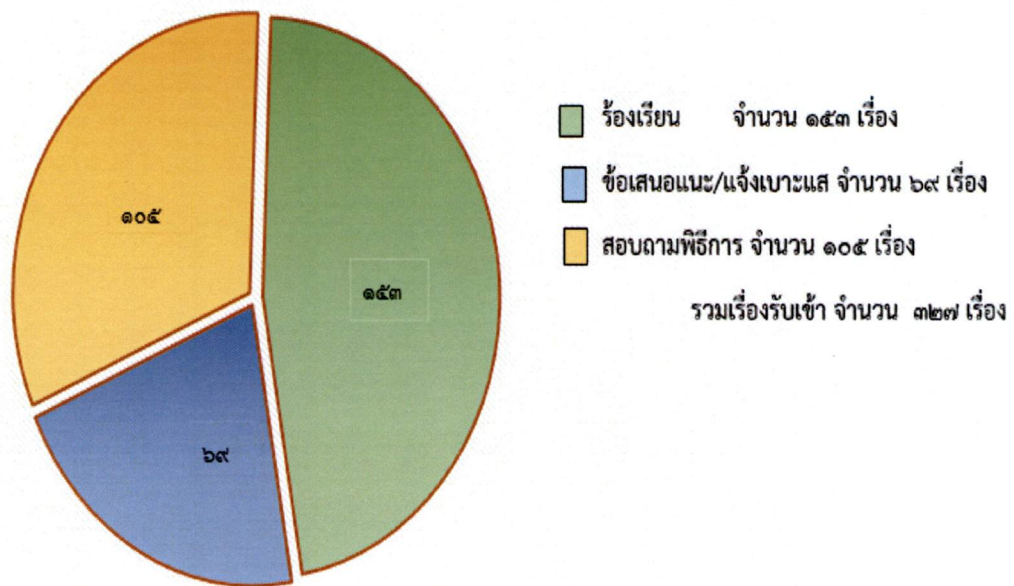
การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่ได้รับมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๓๒๗ เรื่อง แยกเป็น	
(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน ๑๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๙
(๓.๑.๒) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน ๑๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑
(๓.๑.๓) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน ๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๐

(๓.๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

- ยอดยกมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	จำนวน ๓๓ เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	จำนวน ๑๕๓ เรื่อง
รวม	จำนวน ๑๘๖ เรื่อง

เรื่องที่รับเข้า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒



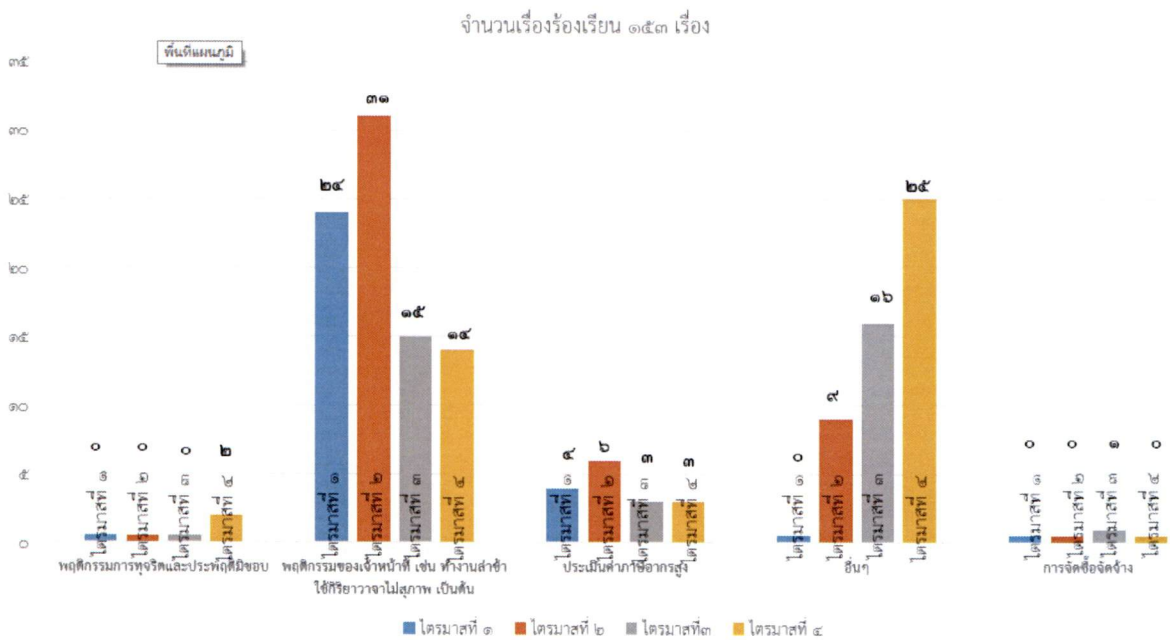
จากสถิติ จำนวนเรื่องที่ได้รับมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๓๒๗ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๙ รองลงมาคือ สอบถามเรื่องพิธีการจำนวน ๑๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ และเรื่องเสนอแนะ จำนวน ๖๙ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๐ ตามลำดับ

/(๓.๓) ประเภท ...

(๓.๓) ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๑๕๓ เรื่อง แยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

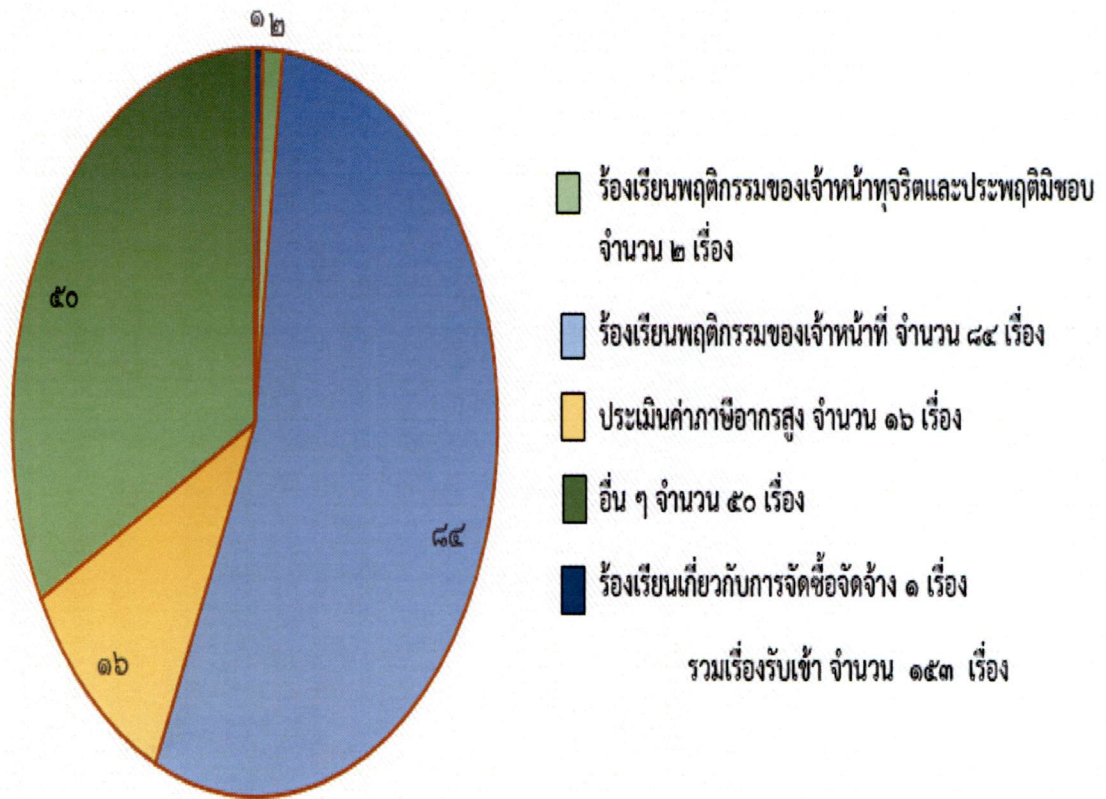
ไตรมาสที่	ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาวาจามั่วสุมภาพ เป็นต้น (เรื่อง)	ประเมินค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	อื่น ๆ (เรื่อง)	การจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไตรมาสที่ ๑	๐	๒๔	๔	๐	๐	๒๘	๑๘.๓๐
ไตรมาสที่ ๒	๐	๓๑	๖	๙	๐	๔๖	๓๐.๐๖
ไตรมาสที่ ๓	๐	๑๕	๓	๑๖	๑	๓๕	๒๒.๘๘
ไตรมาสที่ ๔	๒	๑๔	๓	๒๕	๐	๔๔	๒๘.๗๖
รวม	๒	๘๔	๑๖	๕๐	๑	๑๕๓	๑๐๐

ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒



/ประเภท ...

ประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒

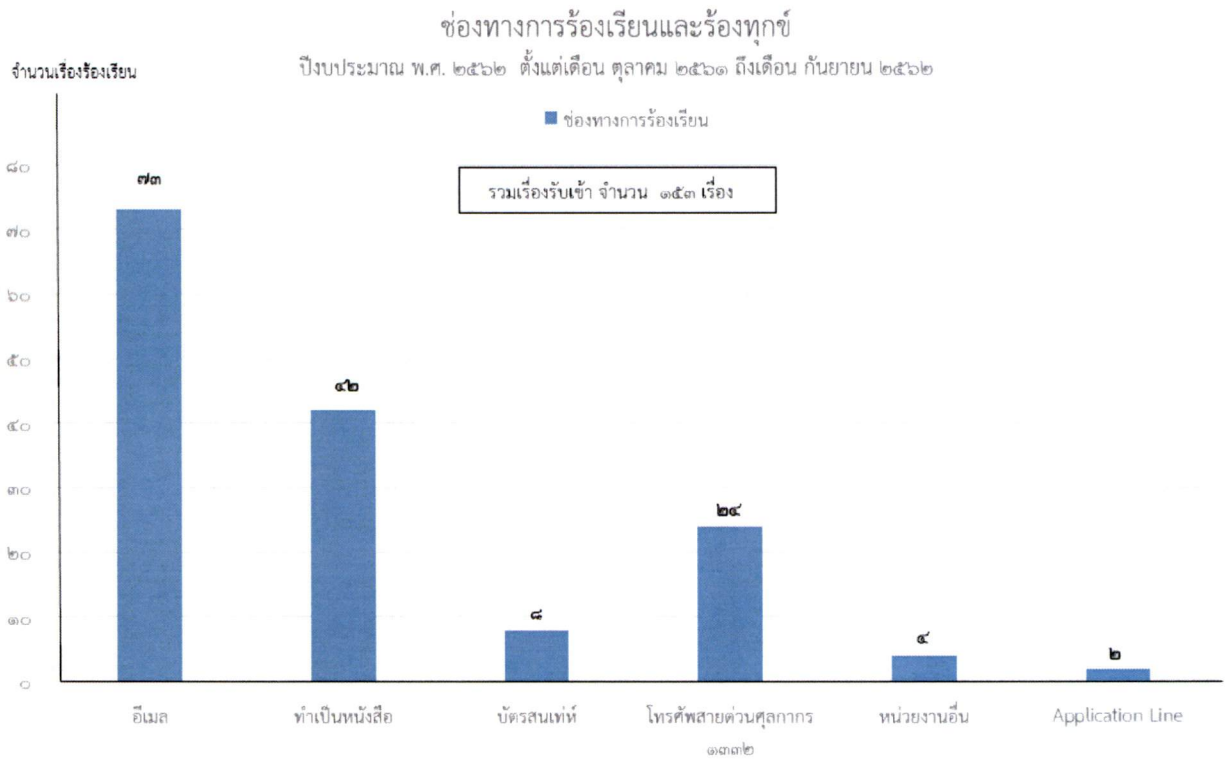


จากสถิติ พบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพ จำนวน ๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๐ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ เรื่องอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถจัดประเภทได้ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าที่ได้รับชำรุด สินค้าสูญหาย ชู้สาว เป็นต้น จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๘ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด

/(๓.๔) ช่องทาง ...

(๓.๔) ช่องทางที่มีการร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ แยกได้ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
๑	อีเมล	๗๓	๔๗.๗๑
๒	ทำเป็นหนังสือ	๔๒	๒๗.๔๕
๓	โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๒๔	๑๕.๖๙
๔	บัตรสนเท่ห์	๘	๕.๒๓
๕	หน่วยงานอื่น	๔	๒.๖๑
๖	Application Line	๒	๑.๓๑
	รวม	๑๕๓	๑๐๐



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านอีเมล จำนวน ๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/(๓.๕) หน่วยงาน ...

(๓.๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีดังนี้

หน่วยงาน	ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ปฏิบัติงานล่าช้าให้บริการไม่ดี หูดจไม่สุภาพ (เรื่อง)	ประเมินราคา ค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏหน่วยงาน	-	๑๒	๑	-	๒๖	๓๙	๒๕.๔๙
สภท.	-	๖	๗	-	๕	๑๘	๑๑.๗๖
สผภ.	-	๑๓	๑	-	๒	๑๖	๑๐.๔๖
สสภ.	-	๑๐	๓	-	๒	๑๕	๙.๘๐
สทภ.	-	๘	-	๑	๑	๑๐	๖.๕๕
ศภ๔.	-	๖	๑	-	๒	๙	๕.๘๘
ศภ๒.	-	๖	-	-	๓	๙	๕.๘๘
ศภ๓.	๑	๓	๒	-	๒	๘	๕.๒๓
ศภ๑.	-	๕	-	-	-	๕	๓.๒๗
สทบ.	-	๓	-	-	๒	๕	๓.๒๗
กสอ.	๑	๑	-	-	๑	๓	๑.๙๖
กรมศุลกากร	-	๒	๑	-	-	๓	๑.๙๖
กบท.	-	-	-	-	๒	๒	๑.๓๑
กสป.	-	๑	-	-	๑	๒	๑.๓๑
สสข.	-	๑	-	-	๑	๒	๑.๓๑
ศทส.	-	-	-	-	๑	๑	๐.๖๖
สสส.	-	๑	-	-	-	๑	๐.๖๖
สสค.	-	๑	-	-	-	๑	๐.๖๖
กกม.	-	๑	-	-	-	๑	๐.๖๖
กมพ.	-	๑	-	-	-	๑	๐.๖๖
CIC	-	๑	-	-	-	๑	๐.๖๖
กพภ.	-	๑	-	-	-	๑	๐.๖๖
รวม	๒	๘๓	๑๖	๑	๕๑	๑๕๓	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพบว่า การร้องเรียนโดยไม่ปรากฏหน่วยงานมากที่สุด จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๙ รองลงมาคือ สกท. จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ของจำนวนเรื่องที่มีการร้องเรียนทั้งหมด

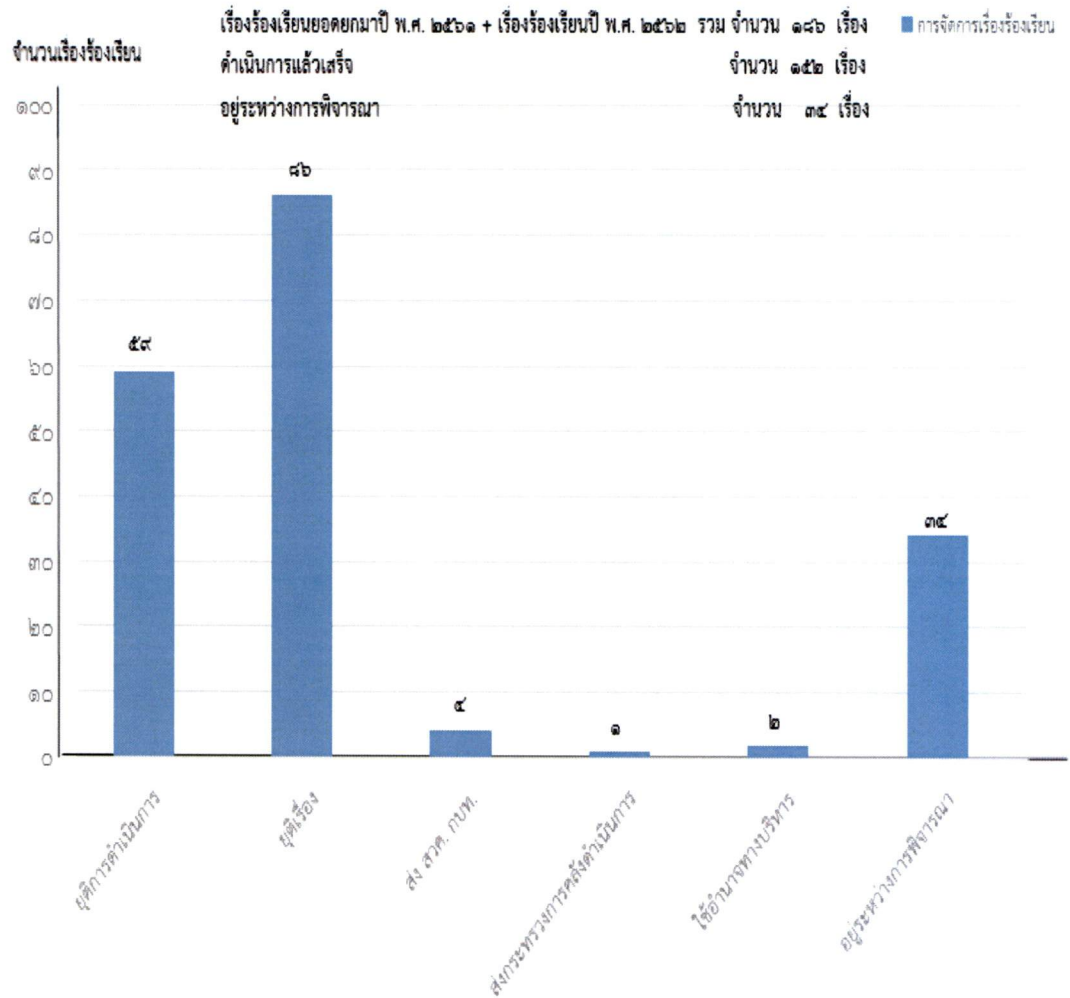
(๓.๖) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

(๓.๖.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	จำนวน	๓๓	เรื่อง
(๓.๖.๒) เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	จำนวน	๑๕๓	เรื่อง
รวมเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ + เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	จำนวน	๑๘๖	เรื่อง

(๓.๖.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๑๕๒	เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน	๕๙	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน	๘๖	เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน	๑	เรื่อง
- ส่ง กบพ.	จำนวน	๔	เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๖.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร	จำนวน	๓๔	เรื่อง

/การจัดการ ...

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒



จากสถิติ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน นั้น กคจ. จะนำมาพิจารณาเฉพาะที่ กคจ. รับเป็น เรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๘๖ เรื่อง (๑๕๓+๓๓) สำหรับเรื่องการสอบถามพิธีการและการเสนอแนะ กคจ. จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา จากสถิติการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า กคจ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๒ คงค้างพิจารณาจำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๘ ของจำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด โดยได้สั่งการให้ยุติเรื่องในชั้นผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. จำนวน ๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๙ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ รองลงมาคือยุติการดำเนินการในชั้น ผอ. กคจ. จำนวน ๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๑ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ และเป็นเรื่องที่พิจารณาว่าข้อร้องเรียนมีมูล ความผิดโดยลงโทษทางจรรยา หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่นสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปมีจำนวน ๗ เรื่อง (๔+๑+๒) คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ

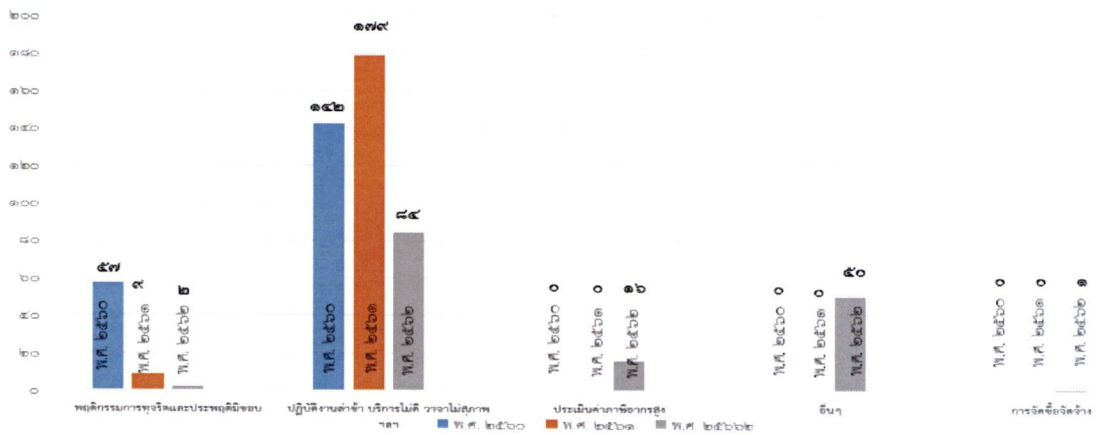
/๔. เปรียบเทียบ ...

๔. เปรียบเทียบการร้องเรียนร้องทุกข์ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๔.๑ จำนวนและประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ปีงบประมาณ	เรื่องที่ได้รับเข้า (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่ได้รับเข้า (เรื่อง)	พฤติกรรมการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมอื่น ๆ เช่น ใช้กริยา วาจา ไม่สุภาพ ทำงานล่าช้า ฯลฯ (เรื่อง)	ประเมินค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	อื่น ๆ (เรื่อง)	การจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)
พ.ศ. ๒๕๖๐	๔๐๔	๑๙๙	๕๗	๑๔๒	๐	๐	๐
พ.ศ. ๒๕๖๑	๔๗๒	๑๘๘	๙	๑๗๙	๐	๐	๐
พ.ศ. ๒๕๖๒	๓๒๗	๑๕๓	๒	๘๔	๑๖	๕๐	๑

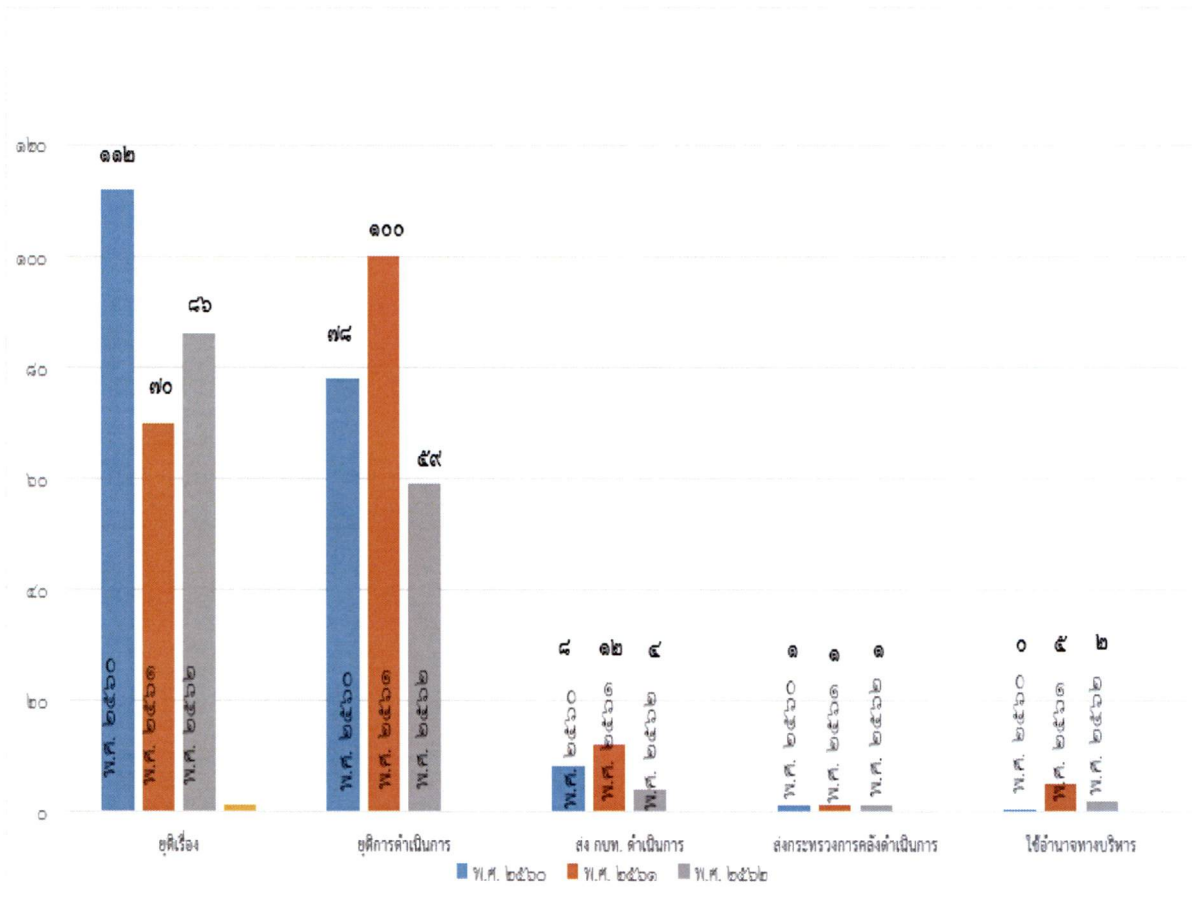
กราฟเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



จากสถิติจำนวนเรื่องที่ได้รับเข้า พบว่า จำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าใน ๓ ปี ย้อนหลังพบว่า จำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ น้อยกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๗๗ เรื่อง (๔๐๔ - ๓๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๖ และน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๔๕ เรื่อง (๔๗๒ - ๓๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๒ และเฉพาะเรื่องร้องเรียนพบว่าจำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ น้อยกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๔๖ เรื่อง (๑๙๙ - ๑๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๑ และน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๓๕ เรื่อง (๑๘๘-๑๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๒ โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนน้อยลงจะเป็นเรื่องพฤติกรรมการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบและเรื่องการร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ แต่สำหรับเรื่องที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นนั้นพบว่า เป็นเรื่องการร้องเรียนการประเมินค่าภาษีอากรสูง และเรื่องอื่น ๆ

๕.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

กราฟเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



๕. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

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

๕.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลานานมากขึ้น

๖. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๖.๑ สถิติการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ เปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประชาชนหรือผู้ประกอบการ ยื่นเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมศุลกากร รวมทั้งสิ้น ๓๒๗ เรื่อง เปรียบเทียบกับสถิติการรับเรื่องย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า มีการยื่นเรื่องลดลงร้อยละ ๑๙.๐๖ และ ๓๐.๗๒ ตามลำดับ โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนพบว่ามีกรรณการร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ร้อยละ ๒๓.๑๑ และ ๑๘.๖๒ ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของกรมศุลกากรเพิ่มขึ้น การกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นโยบายที่สำคัญของกรมศุลกากรหลายประการส่งผลในเชิงบวกกับผู้ประกอบการในการลดข้อขัดข้อง และหรือเป็นการช่วยเหลือบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของผู้ประกอบการ เช่น โครงการศุลกากรคุณธรรม โครงการระฆังศุลกากร เป็นต้น นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้รับการเอาใจใส่โดยการลงพื้นที่เพื่อตรวจเยี่ยมของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากรเพื่อรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับฟังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากรมศุลกากร รวมถึงการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดที่ไปตรวจเยี่ยม ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มลดลง

สำหรับสถิติจำนวนเรื่องที่ กคจ. รับมา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๓๒๗ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๙ ของจำนวนเรื่องที่รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่าปริมาณเรื่องที่ กคจ. รับมานั้น เป็นเรื่องที่มีใจเรื่องร้องเรียนมากกว่าร้อยละ ๕๓ ทั้งนี้ อาจเกิดจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของผู้ร้องหรืออาจเกิดจากระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรที่ยังทำให้ผู้ร้องเกิดความสับสนในการส่งเรื่องเข้าทางระบบ

๖.๒ ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่มีการยื่นมากที่สุด

จากสถิติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพ จำนวน ๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๖ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (๑๕๓ เรื่อง) แสดงให้เห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีปัญหาในเรื่องของการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับ ๓ ปีงบประมาณย้อนหลังพบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีแนวโน้มลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังปรากฏว่ากรมศุลกากร ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) โดยมีโครงการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีจิตบริการ เช่น โครงการเพิ่มศักยภาพด้านศุลกากร (Customs Capacity Building) โครงการจำขึ้นใจ I-SMILE โครงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Customs YouTube Channel โครงการเสริมสร้างการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) เป็นต้น ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้ปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวลดลง

สำหรับเรื่องร้องเรียนในลำดับรองลงมาได้แก่ เรื่องอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถจัดประเภทได้ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าที่ได้รับชำระ สินค้าสูญหาย หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็น

/ร้อยละ ...

ร้อยละ ๓๒.๘๐ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการมีความเข้าใจในเรื่องที่ร้องเรียนไม่ชัดเจน อาจเกิดจากผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ทำให้ กคจ. ไม่สามารถที่จะดำเนินการต่อไปได้ กรมศุลกากรยังมีปัญหาในเรื่องระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งในอนาคตหากกรมศุลกากรได้มีการจัดทำระบบจัดการข้อร้องเรียนตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรมของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) สำเร็จ คาดว่าจะทำให้ปัญหาการแยกแยะประเภทข้อร้องเรียนลดลงได้

๖.๓ สถิติช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) จำนวน ๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรมีนโยบายหรือมาตรการในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากรมศุลกากรต่อไป

๖.๔ สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จากสถิติพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด กรมศุลกากรได้สั่งการให้ยุติเรื่องในชั้นผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. จำนวน ๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๙ ของจำนวนเรื่องดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๑๕๒ เรื่อง รองลงมาคือยุติการดำเนินการในชั้น ผอ. กคจ. จำนวน ๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๑ ของจำนวนเรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ รวมเรื่องที่มีการสั่งการให้ยุติทั้งหมด ๑๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๙ แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ ซึ่งอาจเกิดจากข้อร้องเรียนมีความไม่ชัดเจนในเรื่องที่กล่าวหา ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน กรมศุลกากรไม่สามารถที่จะติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลผู้ร้องเพิ่มเติมได้ หรือเกิดจากเจ้าหน้าที่มิได้กระทำการถึงขนาดเป็นความผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ อย่างไรก็ตาม ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่องหรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้วาจาไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กคจ. โดยผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. (ผอ. กบท.) ได้มีนโยบายให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

/๗. ข้อเสนอแนะ ...

๗. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

กคจ. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๗.๑ เห็นควรเร่งให้มีการจัดทำระบบลงทะเบียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนผิดช่องทาง ป้องกันความสับสนในเรื่องที่ร้องเรียนและประเด็นการร้องเรียน และเพิ่มประสิทธิภาพในการการป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

๗.๒ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

๗.๓ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้นๆ

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

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม