รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓

---

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๒. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินการ หรืออื่นๆ 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) 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...

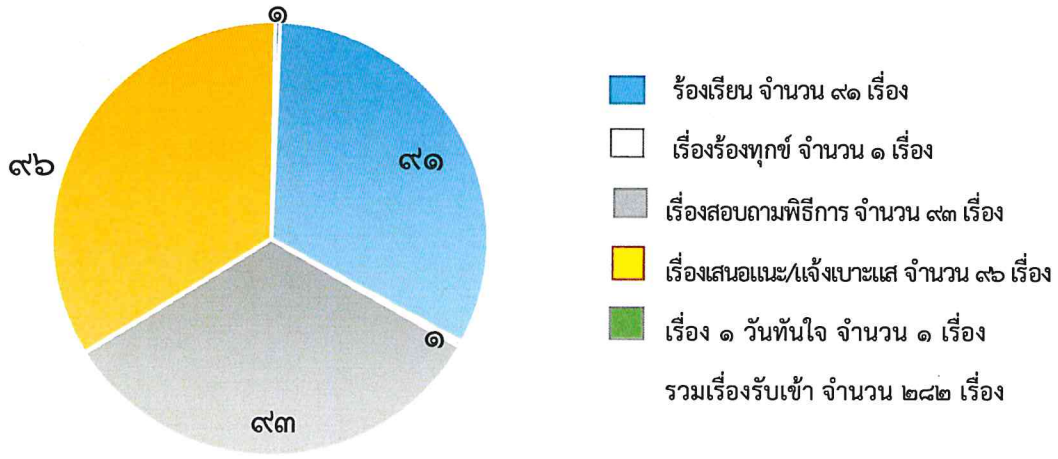
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑)จำนวนเรื่องที่รับมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๒ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๙๑	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๒๗
- เรื่องร้องเรียน กคจ.	จำนวน	๘๔	เรื่อง	
- เรื่องร้องเรียน ศปท.กศก.	จำนวน	๗	เรื่อง	
(๓.๑.๒) เรื่องร้องทุกข์	จำนวน	๑	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ	๐.๓๕
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน	๙๓	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ	๓๒.๙๘
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	๙๖	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ	๓๔.๐๔
(๓.๑.๕) เรื่อง ๑ วันทันใจ	จำนวน	๑	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ	๐.๓๕

เรื่องรับเข้า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๓



จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๒ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๗ เรื่องสอบถามพิธีการจำนวน ๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๘ เรื่อง เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๔ เรื่อง ๑ วันทันใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕ และเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕ ตามลำดับ

(๓.๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

- ยอดยกมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	จำนวน	๓๔	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	จำนวน	๙๑	เรื่อง
รวม	จำนวน	๑๒๕	เรื่อง

/(๓.๓)ประเภท...

(๓.๓) ประเภทของเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๙๑ เรื่อง แยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๓.๓.๑) เรื่องปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๙ เรื่อง
- รับเข้า กคจ. (ต.ค. ๒๕๖๒ – ก.ย. ๒๕๖๓) จำนวน ๒ เรื่อง
- รับเข้า ศปท. กศก. (มี.ค. ๒๕๖๓ – ก.ย. ๒๕๖๓) จำนวน ๗ เรื่อง

(๓.๓.๒) เรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ เป็นต้น จำนวน ๕๖ เรื่อง

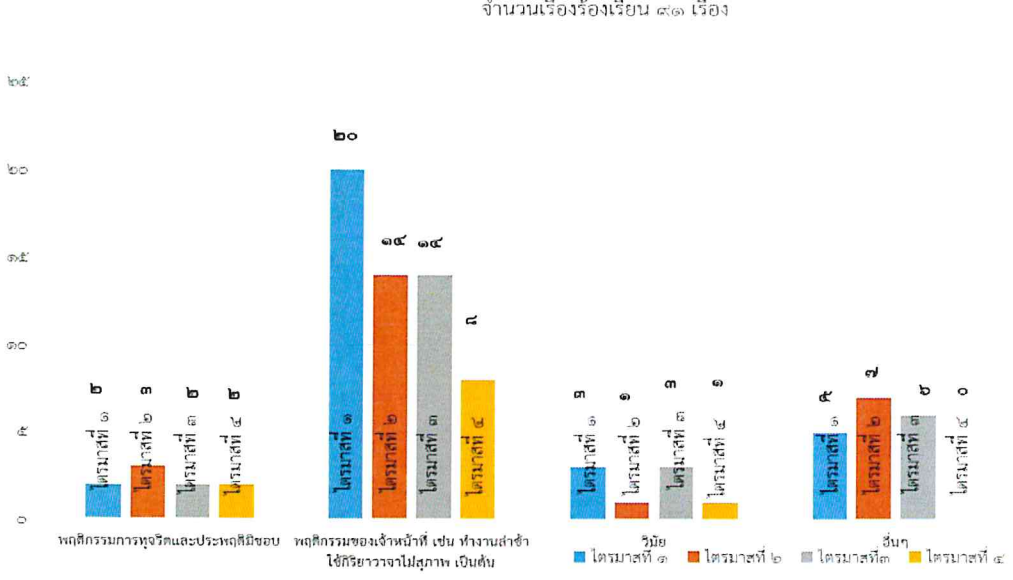
(๓.๓.๓) เรื่องวินัย จำนวน ๘ เรื่อง

(๓.๓.๔) เรื่องอื่น ๆ จำนวน ๑๘ เรื่อง

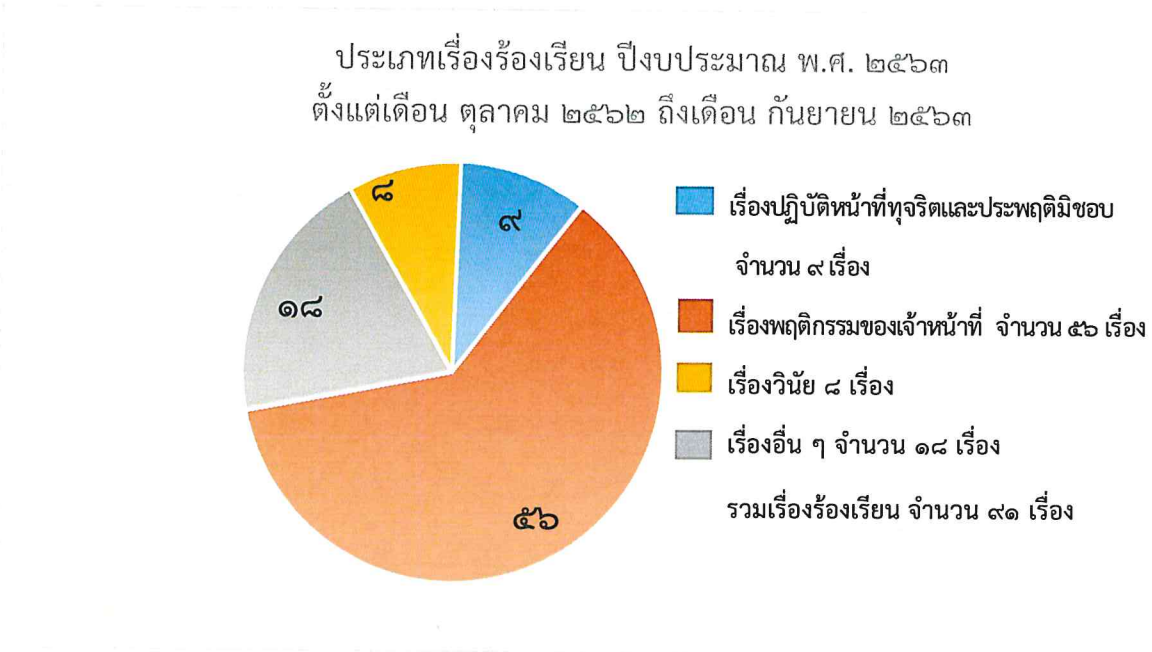
ไตรมาสที่	ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ เป็นต้น (เรื่อง)	วินัย	เรื่องอื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไตรมาสที่ ๑	๒	๒๐	๓	๕	๓๐	๓๒.๙๖
ไตรมาสที่ ๒	๓	๑๔	๑	๗	๒๕	๒๗.๔๘
ไตรมาสที่ ๓	๒	๑๔	๓	๖	๒๕	๒๗.๔๘
ไตรมาสที่ ๔	๒	๘	๑	๐	๑๑	๑๒.๐๘
รวม	**๙**	**๕๖**	**๘**	**๑๘**	**๙๑**	**๑๐๐**

ประเภทของเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑-๔



/ประเภท ...

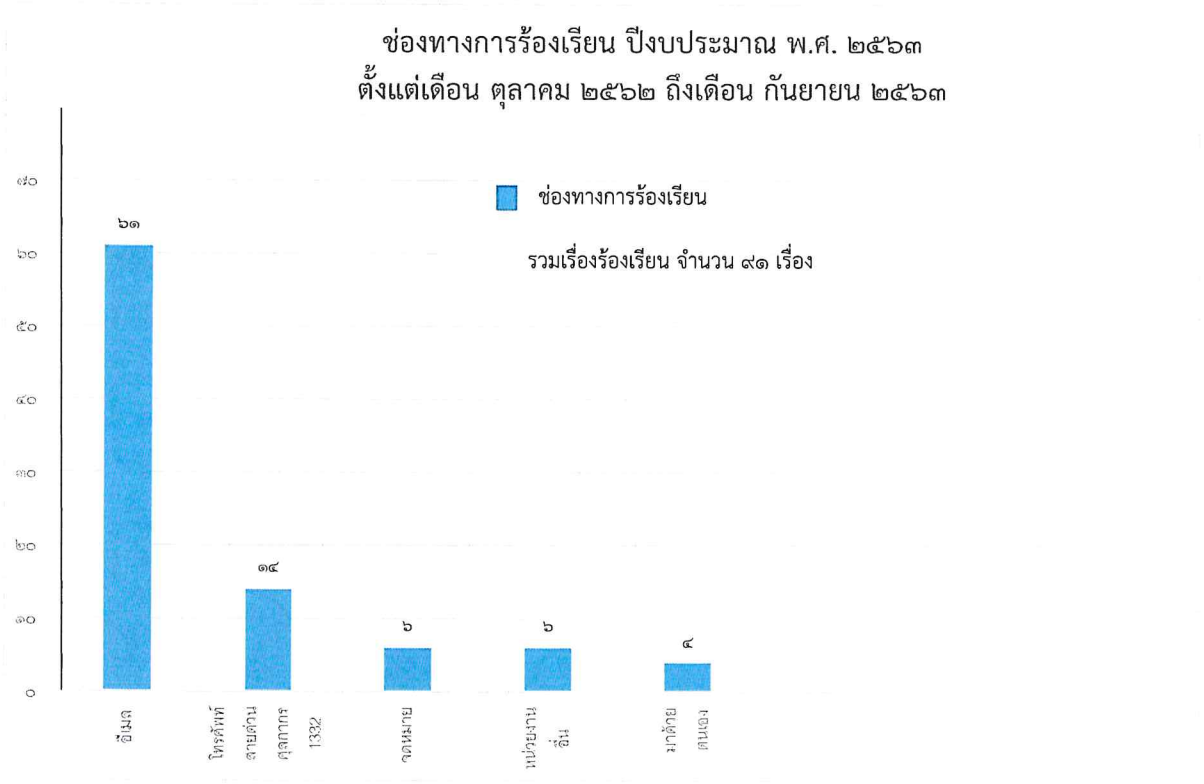


จากสถิติ พบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพจำนวน ๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔ รองลงมาได้แก่ เรื่องอื่น ๆ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๘ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๙ และเรื่องวินัย จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๙ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด

(๓.๔) ช่องทางที่มีการร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ แยกได้ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
๑	อีเมล	๖๑	๖๗.๐๓
๒	ทำเป็นหนังสือ	๖	๖.๕๙
๓	โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๑๔	๑๕.๓๙
๔	หน่วยงานอื่น	๖	๖.๕๙
๕	มาด้วยตนเอง	๔	๔.๔๐
	รวม	๙๑	๑๐๐

/ช่องทาง ...



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านอีเมล จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดรองลงมา ได้แก่ โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๓.๕) หน่วยงาน...

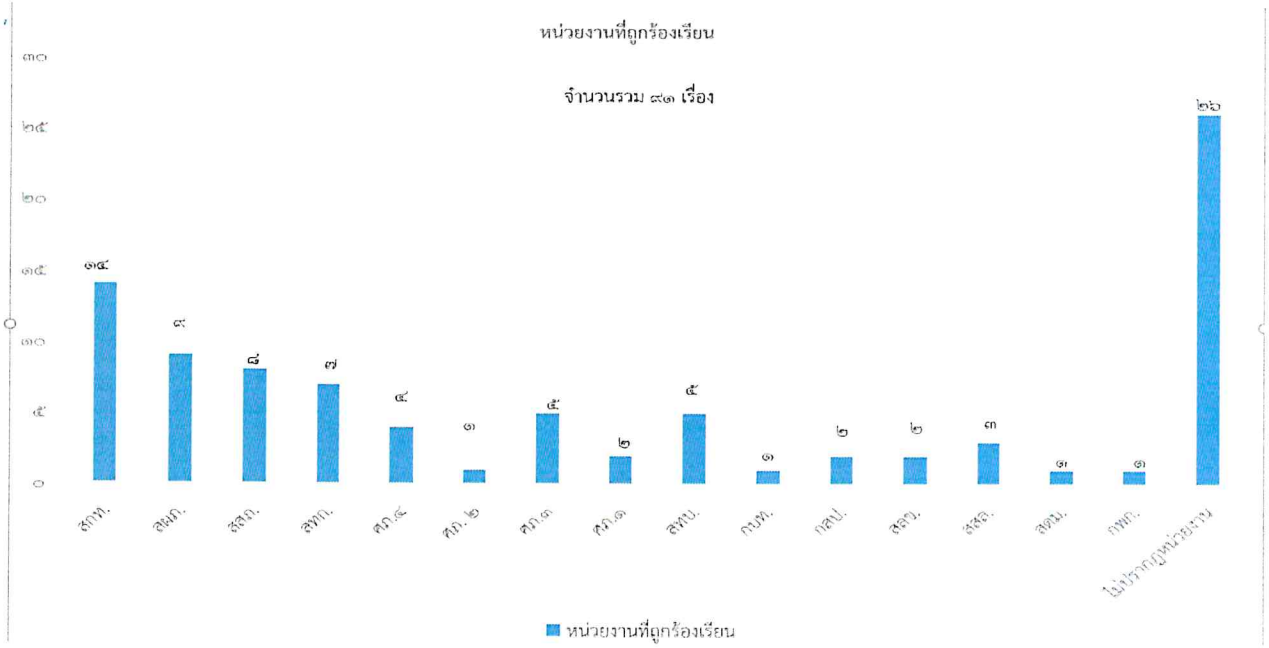
(๓.๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีดังนี้

หน่วยงาน	ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ปฏิบัติงานล่าช้า ให้บริการไม่ดี พูดจาไม่สุภาพ (เรื่อง)	วินัย	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
สกท.	๑	๑๑	๑	๑	๑๔	๑๕.๔๐
สผภ.	๑	๘	-	-	๙	๙.๙๐
สสภ.	๑	๗	-	-	๘	๘.๘๐
สทก.	๒	๕	-	-	๗	๗.๗๐
ศภ๔.	๑	๒	๑	-	๔	๔.๔๐
ศภ๒.	-	-	๑	-	๑	๑.๑๐
ศภ๓.	๑	๓	๑	-	๕	๕.๕๐
ศภ๑.	๑	-	๑	-	๒	๒.๒๐
สทบ.	-	๕	-	-	๕	๕.๕๐
กสอ.	-	-	-	-	-	-
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	๑	-	๑	๑.๑๐
กสป.	-	๒	-	-	๒	๒.๒๐
สลข.	๑	๑	-	-	๒	๒.๒๐
ศทส.	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	๒	๑	-	๓	๓.๓๐
สตม.	-	๑	-	-	๑	๑.๑๐
กกม.	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	-
CIC	-	-	-	-	-	-
กพก.	-	๑	-	-	๑	๑.๑๐
ไม่ปรากฏหน่วยงาน	-	๔	๑	๒๑	๒๖	๒๘.๕๐
รวม	๙	๕๒	๘	๒๒	๙๑	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๓



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพบว่า การร้องเรียนโดยไม่ปรากฏหน่วยงานมากที่สุด จำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ รองลงมาคือ สกท. จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐ ของจำนวนเรื่องที่มีการร้องเรียนทั้งหมด

(๓.๖) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(๓.๖.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๓๔ เรื่อง

(๓.๖.๒) เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๙๑ เรื่อง

รวมเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ + เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๒๕ เรื่อง

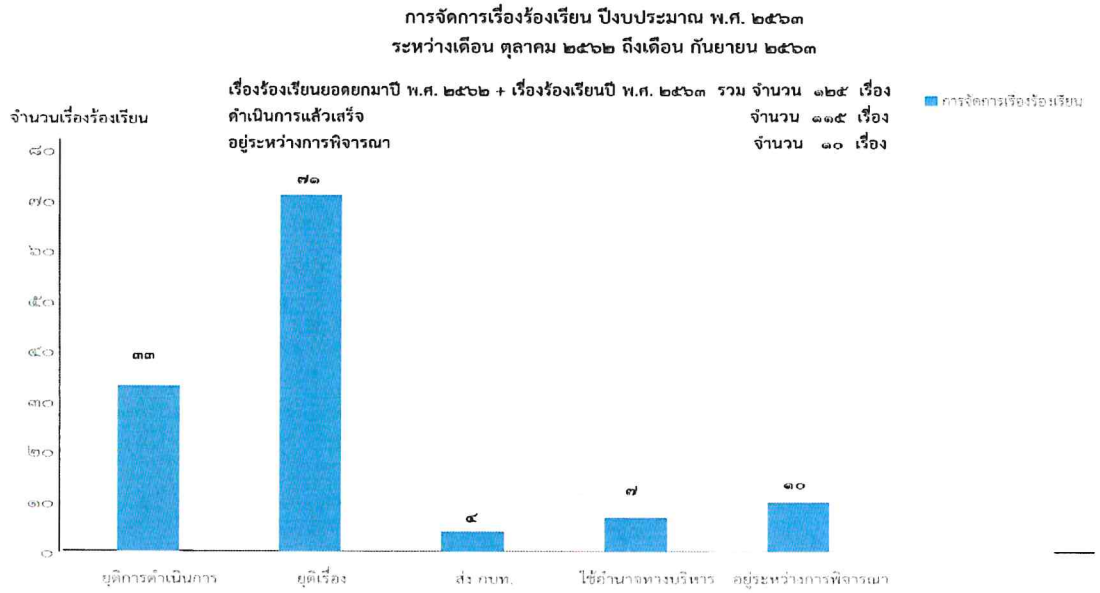
(๓.๖.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๑๕ เรื่อง

- ยุติการดำเนินการ จำนวน ๓๓ เรื่อง
- ยุติเรื่อง จำนวน ๗๑ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง จำนวน - เรื่อง
- ส่ง กบท. จำนวน ๔ เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร จำนวน ๗ เรื่อง

(๓.๖.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณา จำนวน ๑๐ เรื่อง

- อยู่ระหว่างการพิจารณา กคจ. จำนวน ๘ เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณา ศปท. จำนวน ๒ เรื่อง

/การจัดการ ...



จากสถิติ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน นั้น กคจ. จะนำมาพิจารณาเฉพาะที่ กคจ. รับเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๒๕ เรื่อง (๙๑+๓๔) สำหรับเรื่องการสอบถามพิธีการ การเสนอแนะ และการแจ้งเบาะแส กคจ. จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา จากสถิติการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า กคจ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒ คงค้างพิจารณาจำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยได้สั่งการให้ยุติเรื่องในชั้นผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. จำนวน ๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๔ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือยุติการดำเนินการในชั้น ผอ. กคจ. จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๐ ส่ง กบท. จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๘ และ ใช้อำนาจทางการบริหาร จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๘ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

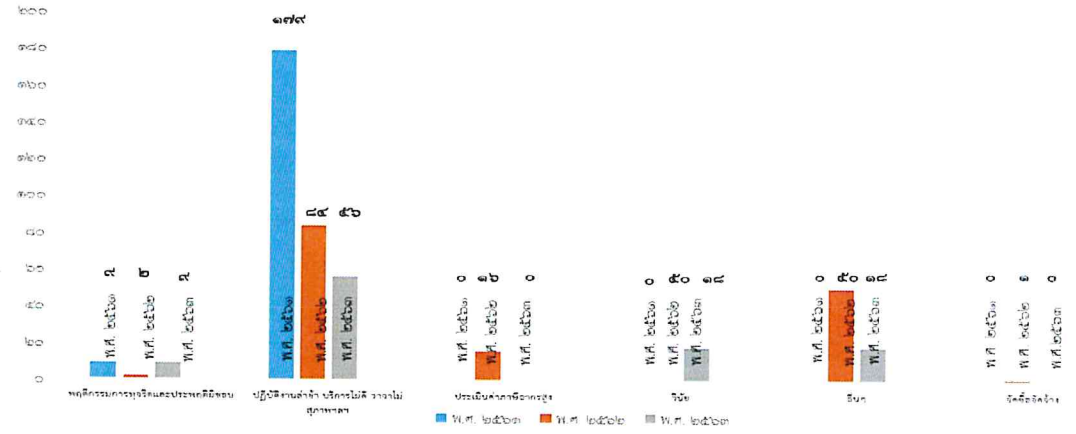
/๔. เปรียบเทียบ ...

๔. เปรียบเทียบการร้องเรียนระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๔.๑ จำนวนและประเภทของเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องที่รับเข้า	จำนวนเรื่องร้องเรียนรับเข้า (เรื่อง)	พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมอื่น ๆ เช่น ใช้กิริยาวาจา ไม่สุภาพ ทำงานล่าช้า ฯลฯ (เรื่อง)	ประเมินค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	วินัย (เรื่อง)	อื่น ๆ (เรื่อง)	การจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)
พ.ศ. ๒๕๖๑	๔๗๒	๑๘๘	๙	๑๗๙	๐	๐	๐	๐
พ.ศ. ๒๕๖๒	๓๒๗	๑๕๓	๒	๘๔	๑๖	๐	๕๐	๑
พ.ศ. ๒๕๖๓	๒๘๒	๙๑	๙	๕๖	๐	๘	๑๘	๐

กราฟเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

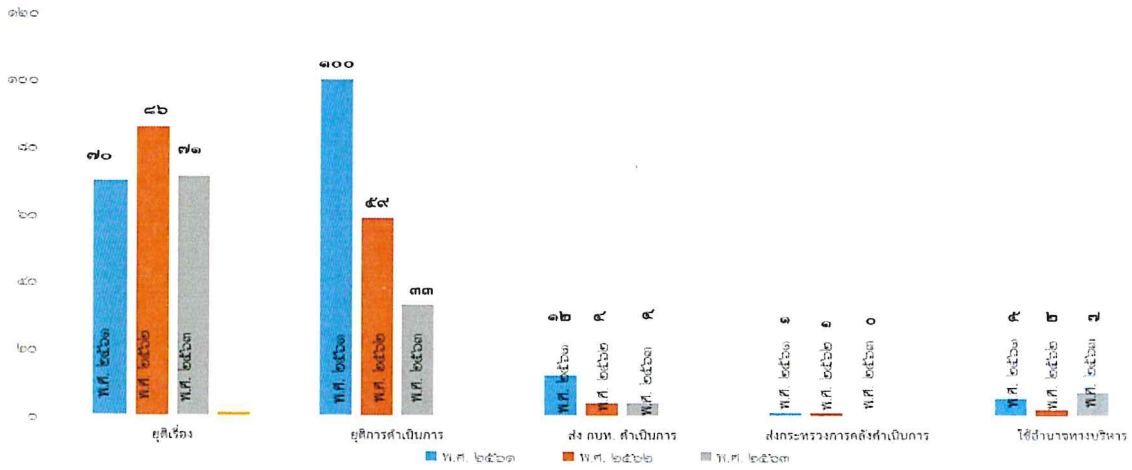


จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนในสามปีหลังพบว่า จำนวนเรื่องที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ น้อยกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๙๐ เรื่อง (๔๗๒-๒๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๕ และน้อยว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๔๕ เรื่อง (๓๒๗-๒๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๖ และเฉพาะเรื่องร้องเรียนพบว่าจำนวนเรื่องที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ น้อยกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๙๗ เรื่อง (๑๘๘-๙๑) คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๐ และน้อยว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๖๒ เรื่อง (๑๕๓-๙๑) คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๒

/๔.๒ การจัดการ ...

๔.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน

กราฟเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



๕. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๕.๑ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานไม่ชัดเจน หรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๕.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

/๖. การประมวล ...

๖. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๖.๑ สถิติการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน เปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีเรื่องรับเข้าทั้งสิ้น ๒๘๒ เรื่อง เปรียบเทียบกับสถิติเรื่องรับเข้าย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า เรื่องรับเข้าลดลงร้อยละ ๔๐.๒๕ และ ๑๓.๗๖ ตามลำดับ โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียน พบว่ามีการร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ร้อยละ ๕๑.๖๐ และ ๔๐.๕๒ ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของกรมศุลกากรเพิ่มขึ้น การกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นโยบายที่สำคัญของกรมศุลกากรหลายประการส่งผลในเชิงบวกกับผู้ประกอบการในการลดข้อขัดข้อง และหรือเป็นการช่วยเหลือบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของผู้ประกอบการ เช่น โครงการศุลกากรคุณธรรม โครงการระฆังศุลกากร เป็นต้น นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้รับการเอาใจใส่โดยการลงพื้นที่เพื่อตรวจเยี่ยมของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เพื่อรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับฟังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากรมศุลกากร รวมถึงการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดที่ไปตรวจเยี่ยม ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง อย่างไรก็ตามการร้องเรียนน้อยลงอาจเกิดจากปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับสถานการณ์เกิดโรคระบาด Covid ๑๙ ทำให้มีผู้นำเข้า หรือส่งออกน้อยลง

สำหรับสถิติจำนวนเรื่องที่ กคจ. รับมา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๒๘๒ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๗ ของจำนวนเรื่องที่รับมาทั้งหมดแสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องที่ กคจ. และศปท.กคจ. รับมานั้นส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องสอบถามเรื่องพิธีการ การเสนอแนะ และการแจ้งเบาะแส

๖.๒ ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่มีการยื่นมากที่สุด

จากสถิติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพ จำนวน ๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (๙๑ เรื่อง) แสดงให้เห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีปัญหาในเรื่องของการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับ ๓ ปีงบประมาณย้อนหลังพบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีแนวโน้มลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการการกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังปรากฏว่ากรมศุลกากร ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) โดยมีโครงการต่างๆ ที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีจิตบริการ เช่น โครงการเพิ่มศักยภาพด้านศุลกากร (Customs Capacity Building) โครงการจำขึ้นใจ I-SMILE โครงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Customs YouTube Channel โครงการเสริมสร้างการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) เป็นต้น ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้ปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวลดลง

สำหรับเรื่องร้องเรียนในลำดับรองลงมาได้แก่ เรื่องอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถจัดประเภทได้ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าที่ได้รับชำรุด สินค้าสูญหาย หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็น

/ร้อยละ ...

ร้อยละ ๑๙.๗๘ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการมีความเข้าใจในเรื่องที่ร้องเรียนไม่ชัดเจน อาจเกิดจากผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ส่งผลให้ กคจ. ไม่สามารถที่จะดำเนินการต่อไปได้ในอนาคตหากกรมศุลกากรได้มีการจัดทำระบบจัดการข้อร้องเรียนตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) สำเร็จ คาดว่าจะทำให้ปัญหาการแยกแยะประเภทข้อร้องเรียนลดลงได้

๖.๓ สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก ดังนั้นกรมศุลกากร จึงควรมีนโยบายหรือมาตรการในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากรมศุลกากรต่อไป

๖.๔ สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด กรมศุลกากรได้สั่งการให้ยุติเรื่องในชั้นผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. จำนวน ๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๔ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๑๑๕ เรื่อง รองลงมาคือยุติการดำเนินการในชั้น ผอ. กคจ. จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๐ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ รวมเรื่องที่มีการสั่งการให้ยุติทั้งหมด ๑๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๓ 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.) ได้มีนโยบายให้มีการกำชับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

/๗. ข้อเสนอแนะ ...

๗. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

กคจ. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๗.๑ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำชับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

๗.๒ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้นๆ

๗.๓ เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการในการให้ข้าราชการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และวางรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมของกรมศุลกากรให้เป็นรูปธรรม และการเสริมสร้างให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มสมรรถนะและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม