



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๕๗ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ เพื่อใช้ประโยชน์ ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร  
ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนธันวาคม 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 การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินการ 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 : @customshearing

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

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

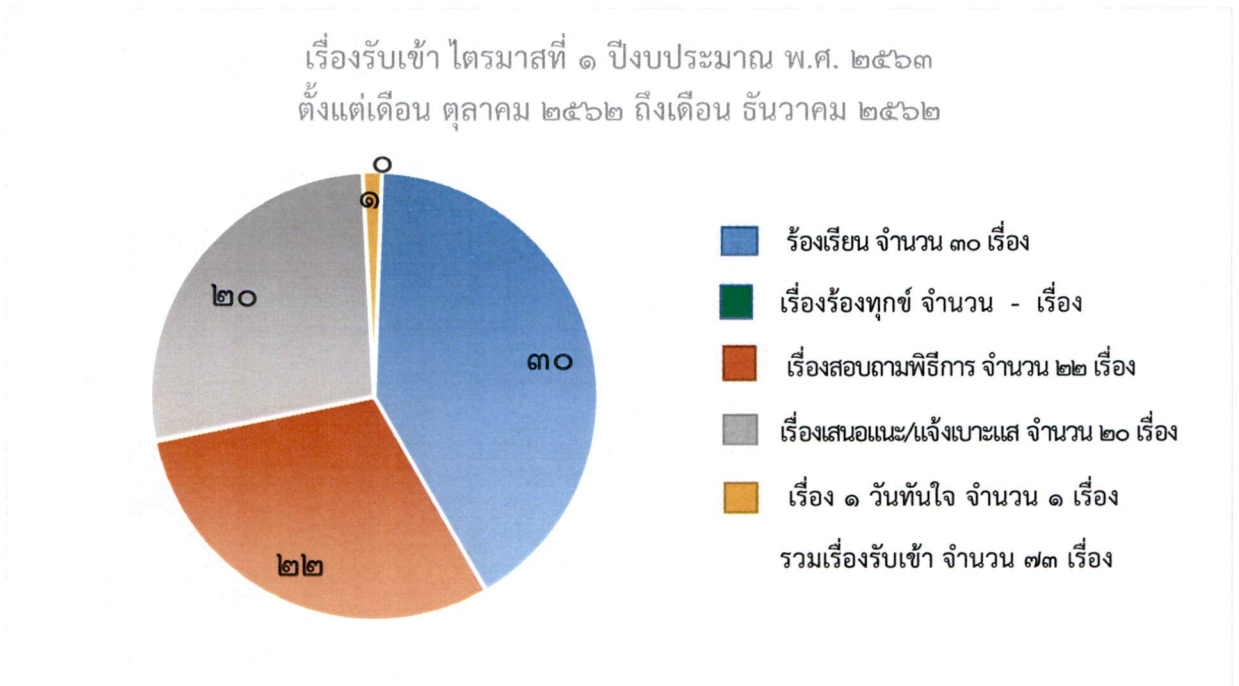
/๓. การจัดการ...

### ๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาส ๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๗๓ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน ๓๐ เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องร้องทุกข์	จำนวน - เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน ๒๒ เรื่อง
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน ๒๐ เรื่อง
(๓.๑.๕) เรื่อง ๑ วันทันใจ	จำนวน ๑ เรื่อง



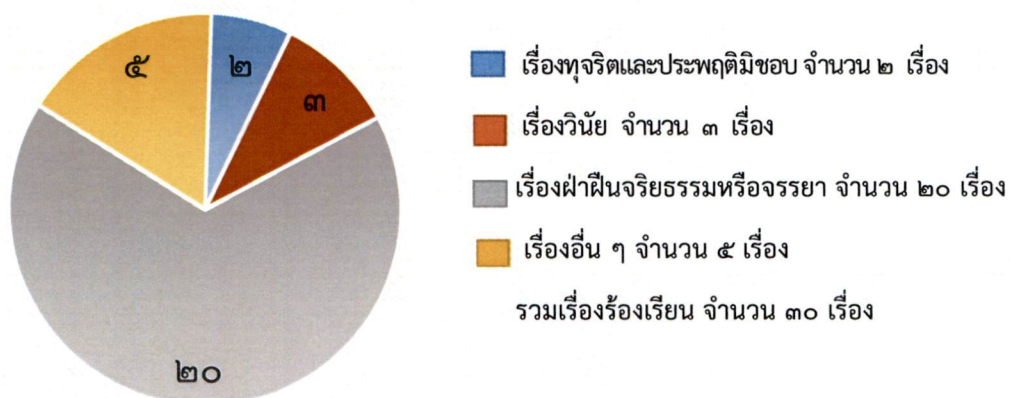
จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาส ๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – ธันวาคม ๒๕๖๒ พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๙ รองลงมาคือ เรื่องสอบถามเรื่องพิธีการ จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑๔ และเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๐ และเรื่อง ๑ วันทันใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๗ ตามลำดับ

/(๓.๒) ประเภท ...

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน ๒ เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องวินัย	จำนวน ๓ เรื่อง
- ชู้สาว	จำนวน ๒ เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ	จำนวน ๑ เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา	จำนวน ๒๐ เรื่อง
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยา และวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น	จำนวน ๑๔ เรื่อง
- ประเมินค่าภาษีอากรสูง	จำนวน ๖ เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน ๕ เรื่อง

ประเภทเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

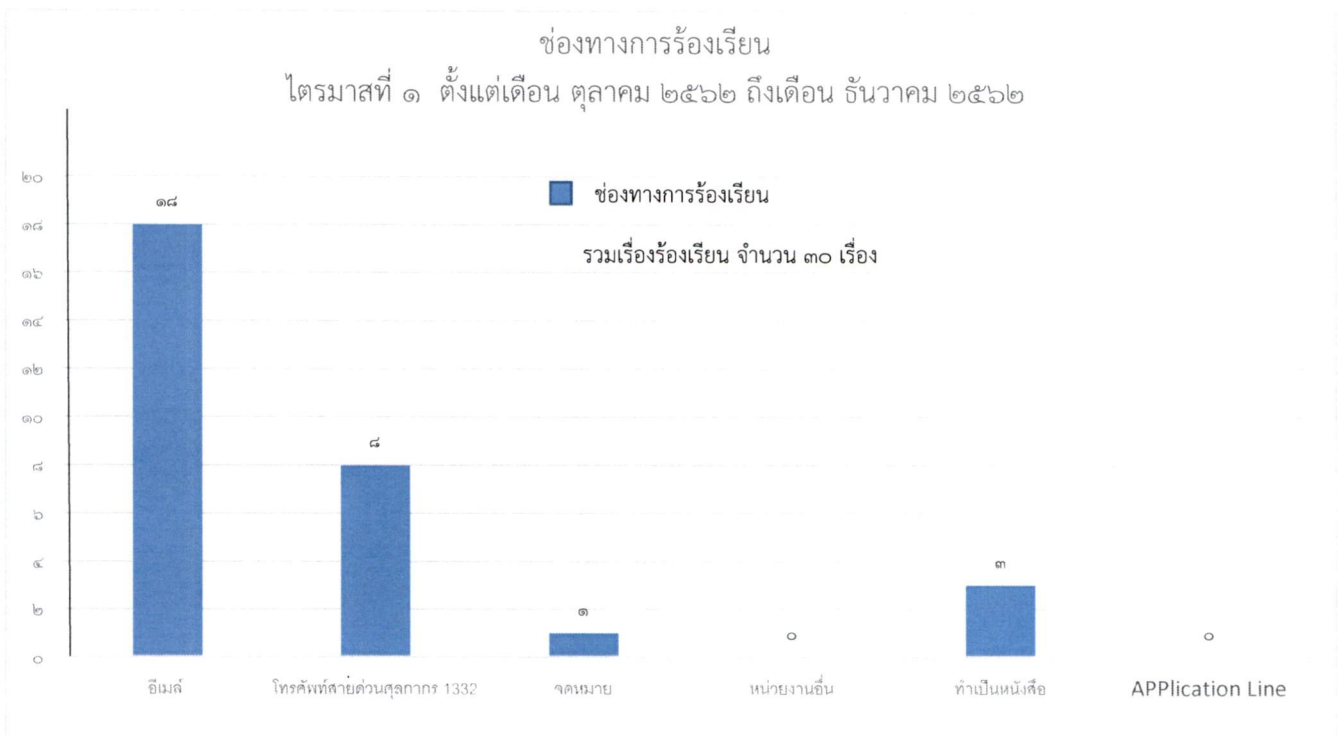


จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา เรื่องอื่น ๆ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ เรื่องวินัย ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖ ตามลำดับ



(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน ๘ เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน ๑๘ เรื่อง
(๓.๓.๓) ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ	จำนวน ๓ เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนโดยทำเป็นจดหมาย	จำนวน ๑ เรื่อง
(๓.๓.๕) ร้องเรียนทาง Application LINE	จำนวน - เรื่อง
(๓.๓.๖) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น	จำนวน - เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>จำนวน ๓๐ เรื่อง</b>



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านอีเมล จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ ทำเป็นหนังสือ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ จดหมาย จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ

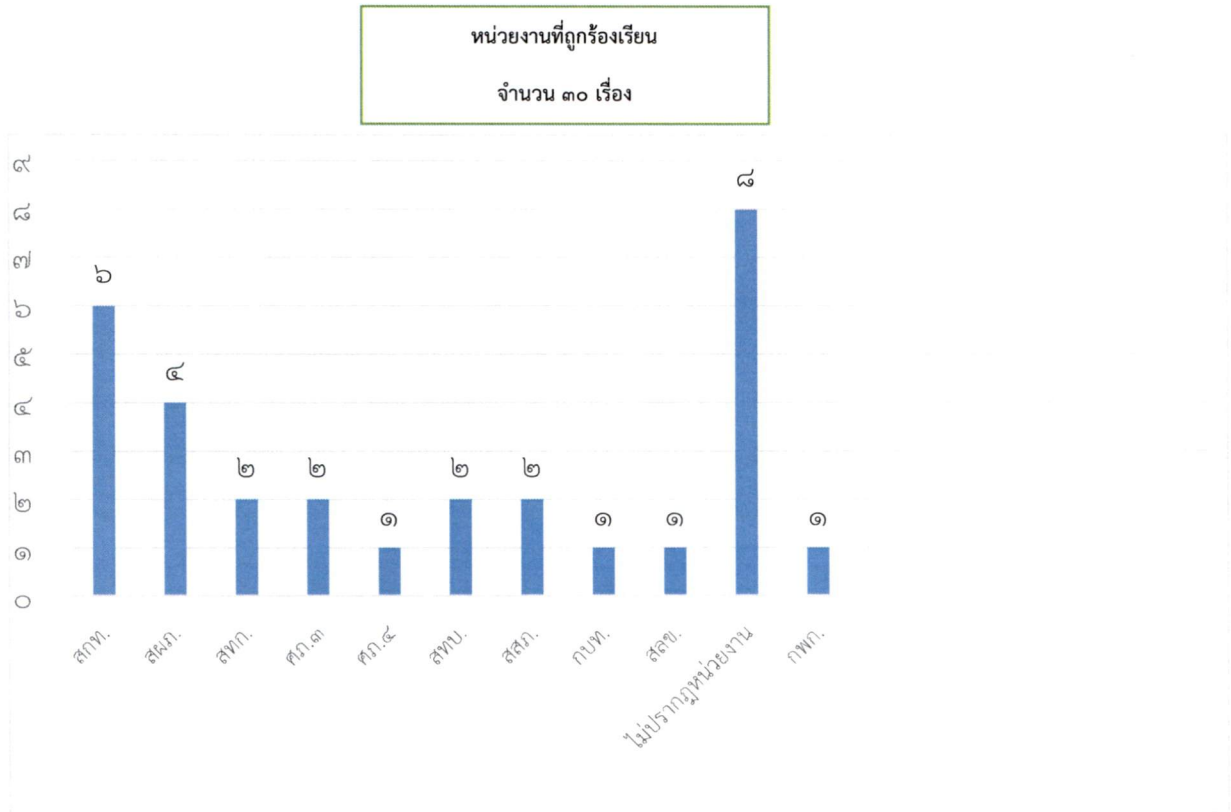
/(๓.๔) หน่วยงาน ...

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	ประเมินราคา ค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	ไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย และระเบียบ	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏ หน่วยงาน	-	๓	๑	-	-	๔	๘	๒๖.๖๗
สทท.	-	๑	๕	-	-	-	๖	๒๐
สผภ.	๑	๓	-	-	-	--	๔	๑๓.๓๓
สสภ.	-	๒	-	-	-	-	๒	๖.๖๗
สทก.	-	๒	-	-	-	-	๒	๖.๖๗
ศภ. ๑	-	-	-	-	-	-	-	
ศภ. ๒	-	-	-	-	-	-	-	
ศภ. ๓	-	๑	-	-	๑	-	๒	๖.๖๗
ศภ. ๔	-	๑	-	-	-	-	๑	๓.๓๓
สทบ.	-	๒	-	-	-	-	๒	๖.๖๗
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-	
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	-	
กบพ.	-	-	-	-	๑	-	๑	๓.๓๓
กสป.	-	-	-	-	-	-	-	
สลข.	๑	-	-	-	-	-	๑	
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	
สสธ.	-	-	-	-	-	-	-	
สคตม.	-	-	-	-	-	-	-	
กกม.	-	-	-	-	-	-	-	
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-	
CIC	-	-	-	-	-	-	-	
กพก.	-	๑	-	-	-	-	๑	๓.๓๓
		-	-	-	-	-	-	
รวม	๒	๑๖	๖	-	๒	๔	๓๐	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน  
ไตรมาสที่ ๑ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาส ๑ ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ธันวาคม ๒๕๖๒ โดยพบว่าเป็นการร้องเรียนโดยไม่ปรากฏหน่วยงานมากที่สุด จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ รองลงมาคือ สกท. จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ สผภ. จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ สทก. ศภ. ๓ สทบ. และ สสภ. หน่วยงานละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และ ศภ. ๔ กบท. สลช. และ กพท. หน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องที่มีการร้องเรียนทั้งหมด

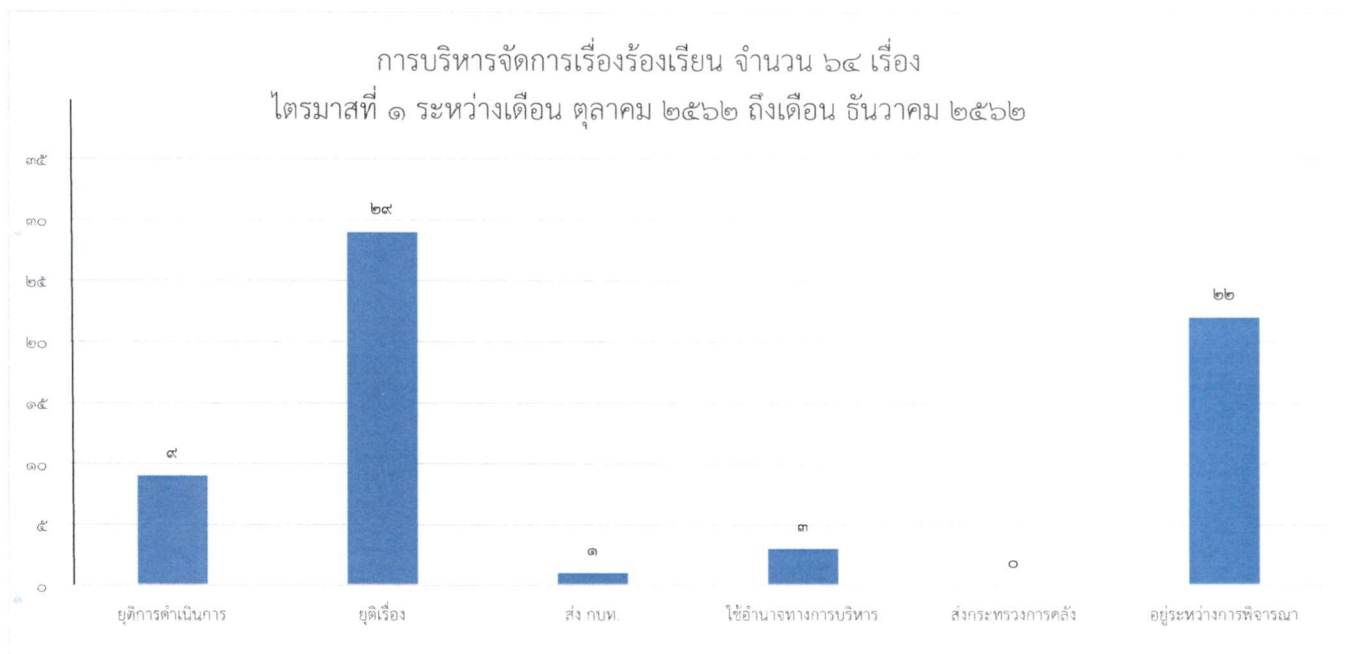
### (๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑

#### (๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- เรื่องรับใหม่ไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๓๐ เรื่อง
- ยอดยกมาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๓๔ เรื่อง
- รวมทั้งหมด จำนวน ๖๔ เรื่อง

#### (๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ

- ยุติการดำเนินการ จำนวน ๙ เรื่อง
- ยุติเรื่อง จำนวน ๒๙ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง จำนวน - เรื่อง
- ส่ง กบท. จำนวน ๑ เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร จำนวน ๓ เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร จำนวน ๒๒ เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รวมยอดยกมาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมจำนวน ๖๔ เรื่อง กคจ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๒ โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๕ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการในชั้น กคจ. จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ ใช้อำนาจทางบริหาร จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๒ ส่ง กบท. ดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗ อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๗ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด



#### ๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

#### ๕. การประมวผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กคจ. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาส ๑

##### ๕.๑ สถิติจำนวนเรื่องที่ กคจ. รับมาดำเนินการ

จำนวนเรื่องที่ กคจ. รับมาไตรมาสที่ ๑ (ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒) จำนวน ๗๓ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๐ ซึ่งไม่ถึงร้อยละ ๕๐ หรือครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กคจ. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กคจ. รับมานั้น เป็นเรื่องที่มีใช้การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ร้อยละ ๕๘.๙๐ ทั้งนี้ อาจเกิดจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของผู้ร้องเองหรืออาจเกิดจากระบบของการรับเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรที่ยังไม่มีความชัดเจน

##### ๕.๒ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กคจ. รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ นั้น เป็นการร้องเรียนเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาข้าราชการ โดยเป็นพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๓ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา คือเรื่องประเมินภาษีอากรสูง ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการ การใช้กริยาและวาจาไม่สุภาพ สำหรับเรื่องการประเมินค่าภาษีอากรสูงนั้น ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากผู้ร้องไม่เข้าใจในกฎหมายและระเบียบของกรมศุลกากรที่เกี่ยวกับการประเมินอากรศุลกากร

##### ๕.๓ สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรมีนโยบายหรือมาตรการในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางให้มีความชัดเจน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากรมศุลกากรต่อไป

##### ๕.๔ สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รวมยอดยกปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ รวมจำนวน ๖๔ เรื่อง กคจ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๒ โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๕ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมา คือ ยุติดำเนินการในชั้น กคจ. จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ ใช้อำนาจทางการบริหาร จำนวน ๓ เรื่อง

/คิดเป็น ...

คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๒ ส่ง กบท. ดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗ แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการซึ่งอาจเกิดจากข้อร้องเรียนมีความไม่ชัดเจนในเรื่องที่กล่าวหา ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน กรมศุลกากรไม่สามารถที่จะติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูล ผู้ร้องเพิ่มเติมได้ หรือเกิดจากเจ้าหน้าที่มิได้กระทำการถึงขนาดเป็นความผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ อย่างไรก็ตาม ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่องหรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้วาจาไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กคจ. โดยผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. (ผอ. กบท.) ได้มีนโยบายให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

## ๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

กคจ. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๖.๑ เห็นควรเร่งให้มีการจัดทำระบบลงทะเบียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนผิดช่องทาง ป้องกันความสับสนในเรื่องที่ร้องเรียนและประเด็นการร้องเรียน และเพิ่มประสิทธิภาพในการการป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

๖.๒ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวัง และให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

๖.๓ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

๖.๔ เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการในการให้ข้าราชการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และวางรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมของกรมศุลกากรให้เป็นรูปธรรม และการเสริมสร้างให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มสมรรถนะและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์  
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม