



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๑๘๐ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

วิภา

(นางสาวรัฐา แก้วกุลเวอร์ณ์)

นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



# บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
รับที่ ๖๒๖
วันที่ ๒๐ เม.ย. ๒๕๖๕
e-office ๒๐๙๗๖๐

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๙๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/๓๖ วันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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 ในแบบสำรวจข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ ข้อ ๐๓๑ หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

## ข้อเท็จจริง

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

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

## ความเห็น/คำสั่ง

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
๒๕/๒๖๕

(นายพร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศุลกากร

เรียน ผอ. กจร.

เพื่อไปขอตกขบวนและ

อีกเห็นการได้สั่งตั้งแก้ไขข้อต่อไป

๒๖/๔/๖๕

(นางสาวภาววรรณ ภาวิจิตร)

ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน ผอ.ช.

/ข้อเสนอ...

*[Handwritten signature]*

(นางสาวรุษา แก้วกุลชนม์)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ รชก  
ผอ. กจร.

๒๖ เม.ย. ๒๕๖๕

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจร. พิจารณาแล้วเห็นควร

๑. ให้กรมศุลกากรรับทราบ รายงานการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕

๒. ให้อนุมัตินำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชน โดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัตินำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรต่อไป.

(นางสาวรฐา แก้วกุลเวจน์)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

(นางสาวรฐา แก้วกุลเวจน์)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ รงท.

ผอ. กจร.

(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)

ผู้อำนวยการสำนัก กจร.

 22 เม.ย. 68  
(นางนันท์จิตา ศิริคุปต์)  
รองอธิบดีกรมศุลกากร  
สงฆ์หน้า กจร.

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร  
ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่ เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนมีนาคม 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 ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน 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 : @customscomplaint

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

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

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจธ. 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

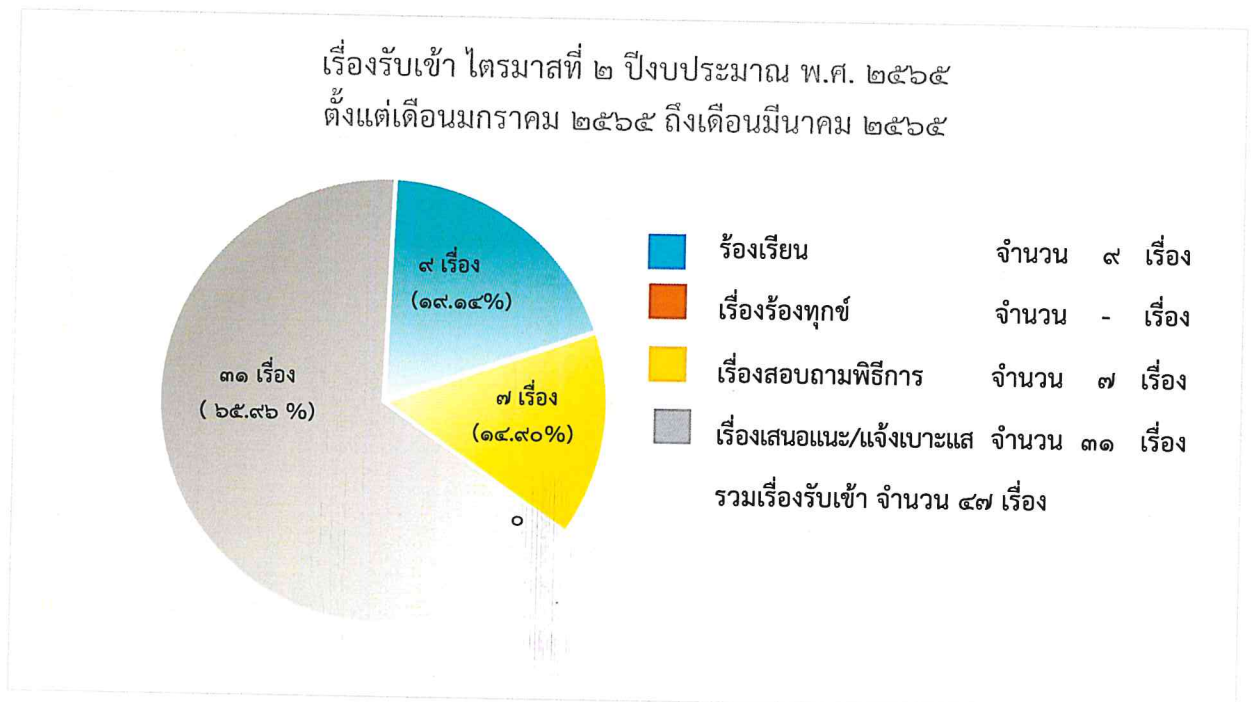
/๓. การจัดการ ...

### ๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

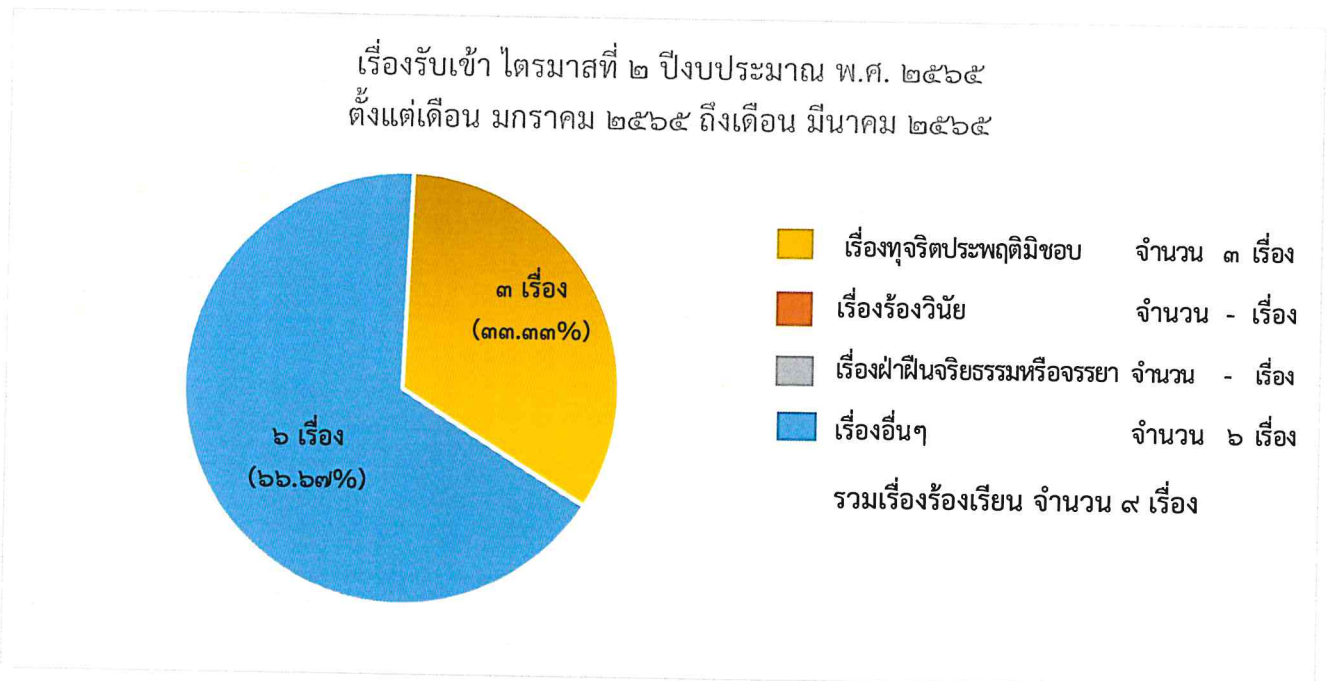
(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๔๗ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๙	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน กจร.	จำนวน	๖	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก.	จำนวน	๓	เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องร้องทุกข์	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน	๗	เรื่อง
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	๓๑	เรื่อง



จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า เรื่องร้องเรียน จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๔ เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๖ และเรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๐ ตามลำดับ

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	จำนวน	๙ เรื่อง
แยกเป็น		
(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๓ เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา	จำนวน	- เรื่อง
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยา และวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น	จำนวน	- เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องวินัย	จำนวน	- เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน	๖ เรื่อง

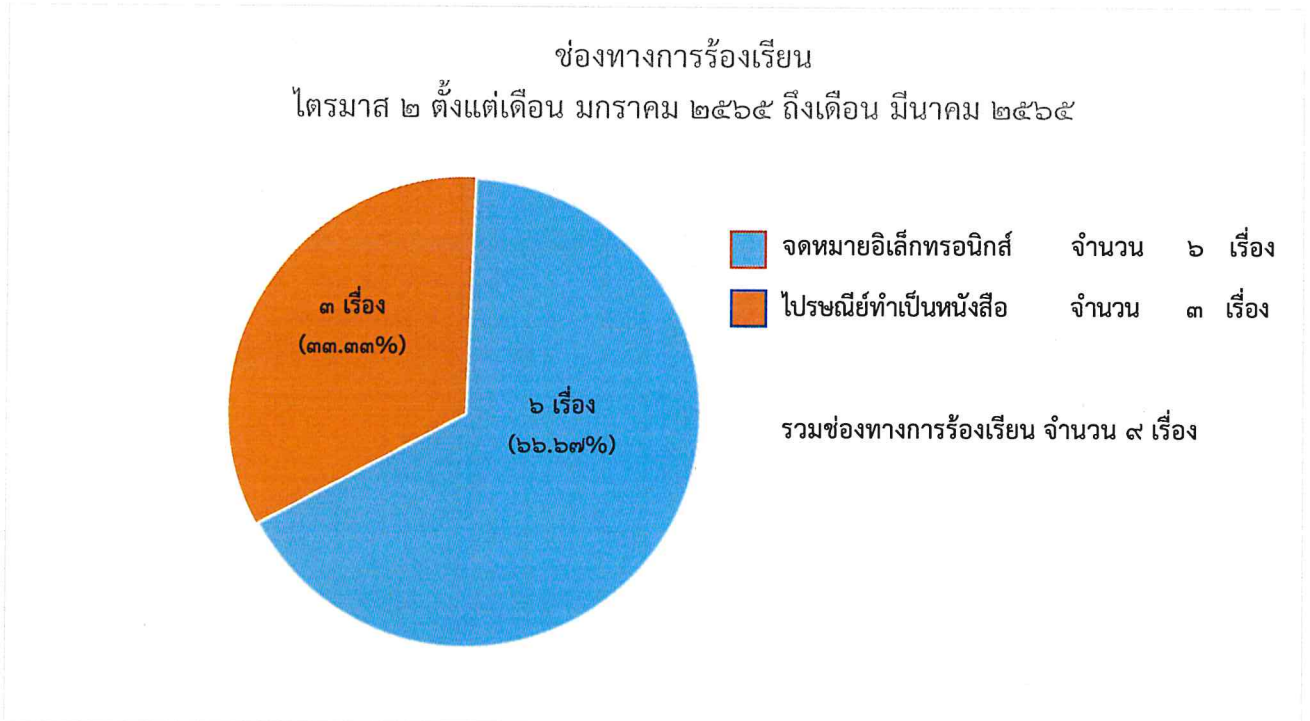


จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ

/(๓.๓) ช่องทาง ...

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน	๖	เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็นหนังสือ	จำนวน	๓	เรื่อง
รวม	จำนวน	๙	เรื่อง



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/(๓.๔) หน่วยงาน ...

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ เดือน มกราคม ๒๕๖๕ - เดือน มีนาคม 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	๑๑.๑๑
สภท.	๑	-	-	-	-	๑	๒	๒๒.๒๒
สผภ.	-	-	-	-	-	๑	๑	๑๑.๑๑
สสภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
สทภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๑	๑	-	-	-	-	-	๑	๑๑.๑๑
ศภ. ๒	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๓	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๔	-	-	-	-	-	-	-	-
สทบ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	-	-	-	๒	๒	๒๒.๒๒
กสป.	๑	-	-	-	-	๑	๒	๒๒.๒๒
สลข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	-	-	-	-	-	-	-
สคต.	-	-	-	-	-	-	-	-
กกม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-	-
CIC	-	-	-	-	-	-	-	-
กพก.	-	-	-	-	-	-	-	-
กตอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓	-	-	-	-	๒	๙	๑๐๐



หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน  
ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๕



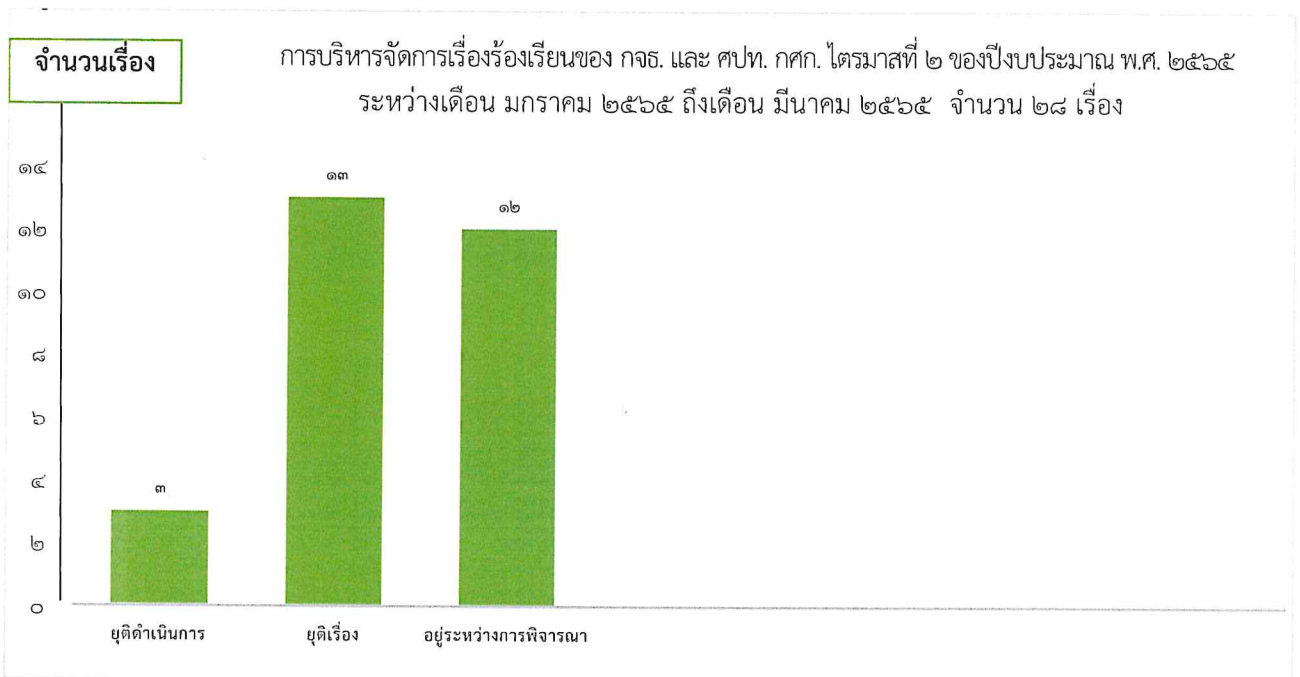
จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่ เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕ ทั้งหมด ๙ เรื่อง สกท. กบท. และ กสป. มีเรื่องร้องเรียน จำนวนหน่วยงานละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และ ไม่ปรากฏหน่วยงาน สผก. และ ศก.๑ จำนวน หน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

(๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๑ (กจร.)	จำนวน ๑๕	เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๑ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๔	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๒ (กจร.)	จำนวน ๖	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๒ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๓	เรื่อง
รวมทั้งหมด	จำนวน ๒๘	เรื่อง

(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน ๑๖ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน ๓ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน ๑๓ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน - เรื่อง
- ส่ง กบท.	จำนวน - เรื่อง
-ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน - เรื่อง
- ๑ วันทันใจ	จำนวน - เรื่อง
(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา	จำนวน ๑๒ เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กจร.	จำนวน ๑๐ เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก.	จำนวน ๒ เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร รวมยอดยกจากไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๒๘ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิตกร จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ

#### ๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

(๔.๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๔.๓) หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

#### ๕. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๒

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

จำนวนเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๒ (ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕) จำนวน ๔๗ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๔ ซึ่งไม่ถึงร้อยละ ๕๐ หรือครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการ ที่มีใช้การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๖ ทั้งนี้ ทำให้เห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรมีหลักธรรมาภิบาลมีความโปร่งใสในสถานะคงที่ ไม่เพิ่มขึ้นหรือน้อยลง

##### (๕.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ นั้น จำนวน ๙ เรื่อง ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุดจะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมาเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องอื่น ๆ เช่น การประเมินค่าภาษีอากรสูง เป็นต้น

##### (๕.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ทั้งนี้ อาจเกิดจากมาตรการของรัฐบาลที่ให้หลีกเลี่ยงการติดต่อในช่วงนี้เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนั้น กรมศุลกากร จึงมีนโยบายให้นำระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

**(๕.๔) สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน**

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ และเรื่องร้องเรียนที่ยกมาจากไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๒๘ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิติกร จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ ของจำนวนเรื่องที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ของจำนวนเรื่องที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

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

**๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร**

กจธ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๖.๑) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวัง และให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

(๖.๒) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผน และหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม 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 ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติหน้าที่อย่างมุ่งมั่น เต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์  
กลุ่มงานจริยธรรม และ  
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร