บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๑๙ **วันที่** ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นางสาวรฐา แก้วกุลเวธน์)
นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

๔๘๐๔๓๕

รองฯ นันท์ฐิตา
รับที่ 169
วันที่ 4 ก.พ. 65
e-office 51010

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/ ๗ **วันที่** ๒๘ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(1) เรียน อธิบดี (ผ่าน หัวหน้า กจธ. รองหัวหน้า กจธ. และ ผู้ช่วยหัวหน้า กจธ.)

ความเป็นมา

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

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในแบบสำรวจข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ ข้อ O๓๑ หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กลุ่มงานจริยธรรม ได้ดำเนินการจัดทำ

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

/ข้อเสนอ...

ความเห็น/คำสั่ง

(2) ทราบ/อนุมัติ

(นายพชร อนันตศิลป์)
อธิบดีกรมศุลกากร

(3) เรียน ผอ.กจธ.
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางอาภาพรรณี แสงมุกดา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

(4) เรียน ผวร. (คุณเอียมใจ)
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวรฐา แก้วกุลเวธน์)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ รช.
ผอ.กจธ.
๑๐ ก.พ. ๒๕๖๕

E 51010

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจธ. พิจารณาแล้วเห็นควร

๑. ให้กรมศุลกากรรับทราบ รายงานการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔

๒. ให้อนุมัตินำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัตินำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรต่อไป

(นางสาวรฐา แก้วกุลเวธน์)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

(นางอาภาพรรณี แสงมุกดา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

(นางนันท์ฐิตา ศิริคุปต์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๔

---

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 ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ 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 : @customshearing

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

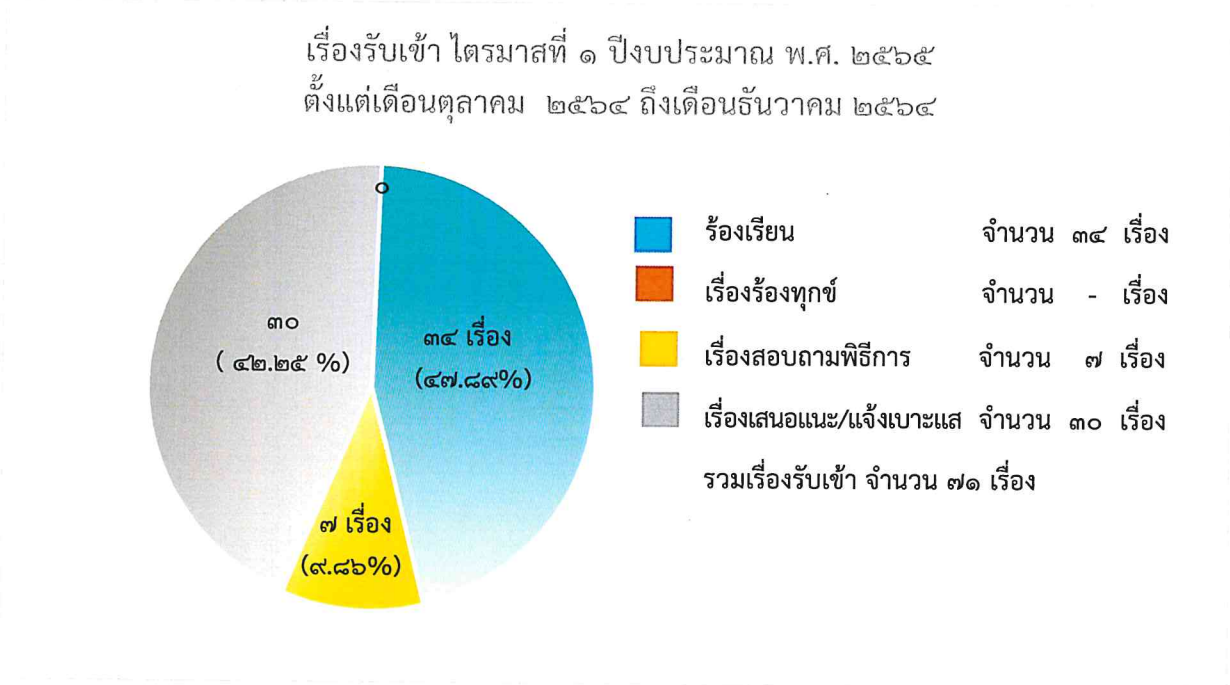
/๓. การจัดการ ...

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๗๑ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๓๔	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน กจธ.	จำนวน	๓๑	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	๓๐	เรื่อง

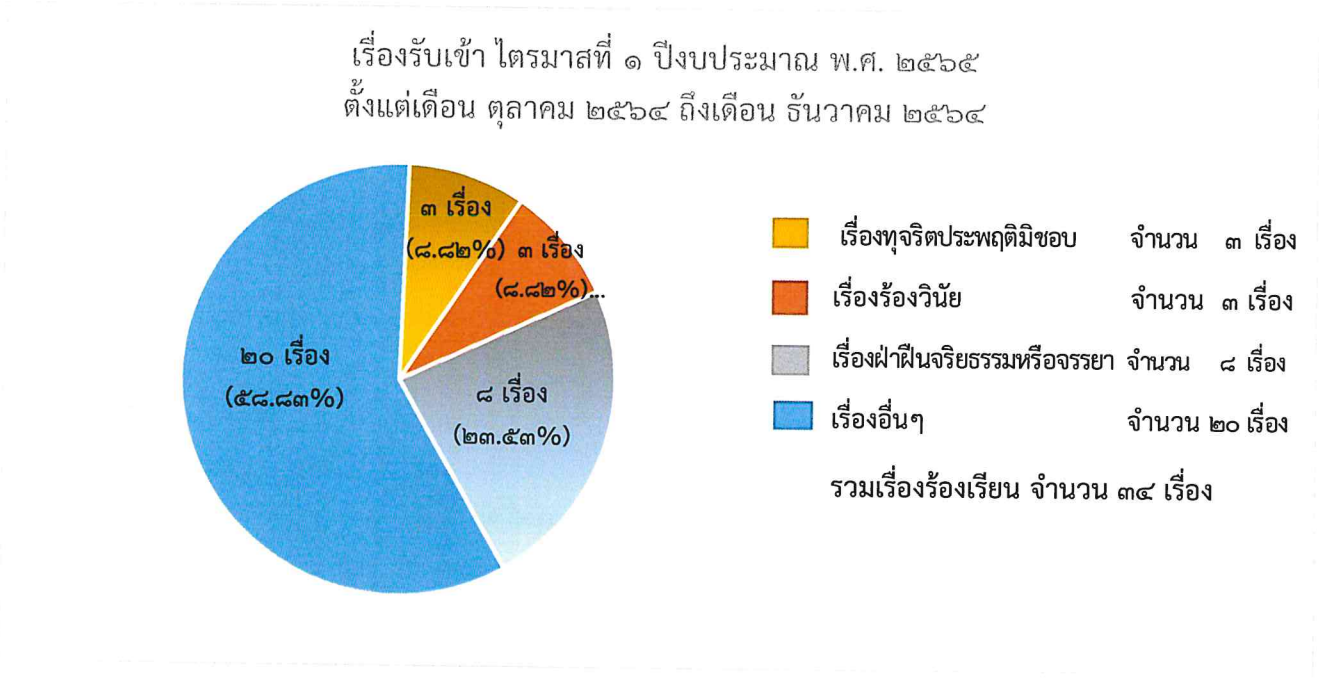


จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – ธันวาคม ๒๕๖๔ พบว่า เรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๙ รองลงมาเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๕ และเรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๖ ตามลำดับ

/(๓.๒) ประเภท ...

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๓๔ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๓ เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา	จำนวน	๘ เรื่อง
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยาและวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น	จำนวน	๘ เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องวินัย	จำนวน	๓ เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน	๒๐ เรื่อง



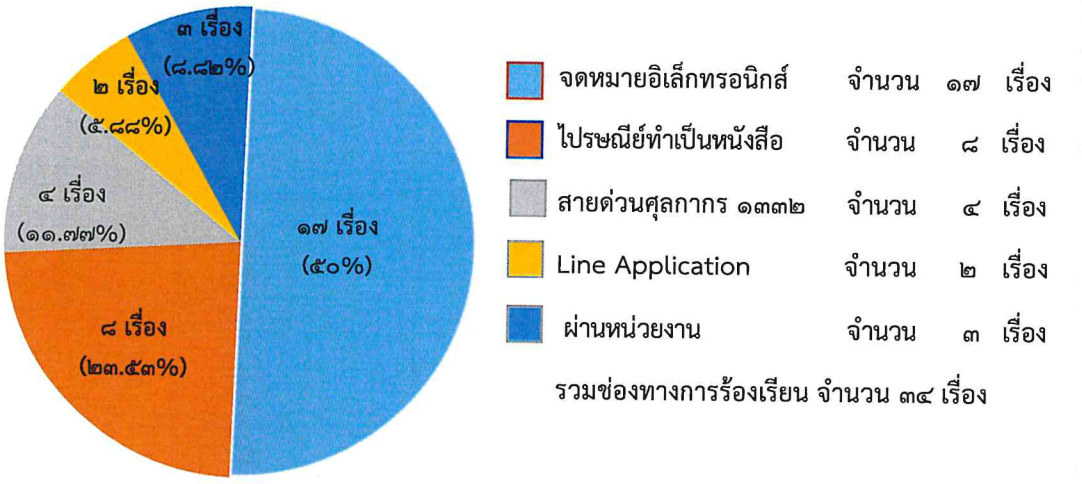
จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๓ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ เรื่องวินัย จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ และเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ

/(๓.๓) ช่องทาง ...

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน	๑๗	เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็นหนังสือ	จำนวน	๘	เรื่อง
(๓.๓.๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน	๔	เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนทาง Line Application	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๓.๕) ร้องเรียนผ่านหน่วยงาน	จำนวน	๓	เรื่อง
รวม	**จำนวน**	**๓๔**	**เรื่อง**

ช่องทางการร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็นหนังสือ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๗ ร้องเรียนทาง Line Application จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ และร้องเรียนผ่านหน่วยงาน จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ตามลำดับ

/(๓.๔) หน่วยงาน ...

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือน ธันวาคม ๒๕๖๔ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	ประเมินราคาค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)	กระทำผิดวินัย	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏหน่วยงาน	-	-	-	-	-	๖	๖	๑๗.๖๕
สกท.	๑	๑	-	-	-	๔	๖	๑๗.๖๕
สผภ.	-	-	-	-	-	๑	๑	๒.๙๔
สสภ.	-	๑	-	-	-	๑	๒	๕.๘๘
สทก.	-	๔	-	-	-	๑	๕	๑๔.๗๑
ศภ. ๑	๑	-	-	-	-	๑	๒	๕.๘๘
ศภ. ๒	-	๑	-	-	-	-	๑	๒.๙๔
ศภ. ๓	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๔	๑	๑	-	-	๑	๑	๔	๑๑.๗๗
สทบ.	-	-	-	-	-	๑	๑	๒.๙๔
กสอ.	-	-	-	-	๑	-	๑	๒.๙๔
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	-	-	-	๓	๓	๘.๘๒
กสป.	-	-	-	-	-	-	-	-
สลข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	-	-	-	-	-	-	-
สดม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กกม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	๑	๑	๒.๙๔
CIC	-	-	-	-	-	-	-	-
กพก.	-	-	-	-	-	-	-	-
กตอ.	-	-	-	-	๑	-	๑	๒.๙๔
รวม	๓	๘	-	-	๓	๒๐	๓๔	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๑ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔

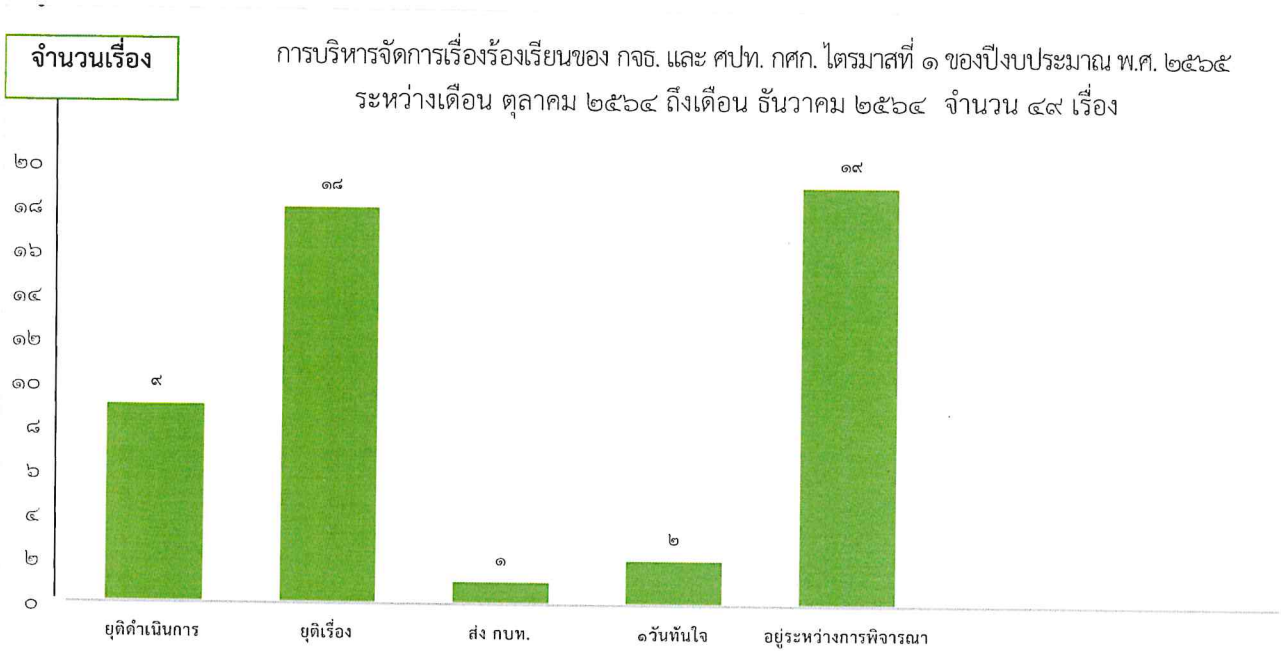
จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๔ ทั้งหมด ๓๔ เรื่อง สกท. และ ไม่ปรากฏหน่วยงาน มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ สทก. จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑ ศภ.๔ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๗ กบท. จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ สสภ.และ ศภ.๑ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ และ สผภ. ศภ.๒ สทบ. กมพ. กสอ.และ กตอ. มีเรื่องร้องเรียน จำนวนหน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔ ตามลำดับ

(๓.๕) การบริหาร...

(๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๔ (กจธ.)	จำนวน	๑๑	เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๔ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๔	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๑ (กจธ.)	จำนวน	๓๑	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๑ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๓	เรื่อง
รวมทั้งหมด	**จำนวน**	**๔๙**	**เรื่อง**
(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	**จำนวน**	**๓๐**	**เรื่อง**
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน	๙	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน	๑๘	เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน	-	เรื่อง
- ส่ง กบท.	จำนวน	๑	เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน	-	เรื่อง
- ๑ วันทันใจ	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา	**จำนวน**	**๑๙**	**เรื่อง**
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กจธ.	จำนวน	๑๕	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก.	จำนวน	๔	เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร รวมยอดยกจากไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๔๙ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๒ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิติกร จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๗ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ส่ง กบท. เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๔ และ ๑ วันทันใจ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

/๔. ปัญหา...

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

(๕.๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๕.๓) หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

๕. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๑

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

จำนวนเรื่องที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๑ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔) จำนวน ๗๑ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๙ ซึ่งไม่ถึงร้อยละ ๕๐ หรือครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการ ที่มิใช่การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ โดยคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๑ ทั้งนี้ ทำให้เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีหลักธรรมาภิบาลมีความโปร่งใสในสภาวะคงที่ ไม่เพิ่มขึ้นหรือน้อยลง

(๕.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ นั้น จำนวน ๓๔ เรื่อง ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุดจะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๓ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ เรื่องวินัย จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ และเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องอื่น ๆ เช่น การประเมินค่าภาษีอากรสูง การซื้อสิทธิ์ขายอาหารกล่อง และเจ้าหน้าที่นำสุนัขไปปล่อยทิ้ง เป็นต้น

(๕.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๓๔ เรื่อง แสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ทั้งนี้อาจเกิดจากมาตรการของรัฐบาลที่ให้หลีกเลี่ยงการติดต่อในช่วงนี้เนื่องจากเกิดโรคระบาด ดังนั้น กรมศุลกากร จึงมีนโยบายให้นำระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

/๕.๔ สถิติ...

(๕.๔) สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ และเรื่องร้องเรียนที่ยกมาจากไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๔๙ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๒ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิติกร จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๗ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ส่ง กบท. เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๔ และ ๑ วันทันใจ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่อง หรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้วาจาไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กจธ. โดย ผู้ช่วยหัวหน้า กจธ. (ผอ. กบท.) ได้มีนโยบายให้มีการกำชับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนเกิดขึ้นอีกในอนาคต

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

กจธ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๖.๑) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำชับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

(๖.๒) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

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