



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๕๒๖

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม



บันทึกข้อความ

รองฯ พันธุ์ทอง
 เลขรับที่ ๒๕๖๖
 วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๔

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/๑๓ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

ความเป็นมา

๑. คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๘๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กำหนดให้ กคจ. รายงานผลการดำเนินงานของ กคจ. เป็นรายเดือนให้อธิบดีทราบ

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในแบบสำรวจข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ ข้อ ๐๓๑ หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมได้ดำเนินการจัดทำ

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

๓. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๔)

เรียน

ความเห็น/คำสั่ง

②

(Handwritten signature)
 (นายพร อนนต์ศิลป์)
 อธิบดีกรมศุลกากร

③

เรียน ผอ. กคจ.
 มุ่งไป/ดูขงขคม ②
 ๖๖:ดำเนินการในช่วงที่ถึงขงขคมไป
(Handwritten signature)
 ๘/๒/๖๔

(นางนันทิฐา ศิริคุปต์)
 ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

.....
 เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(Handwritten signature)
 (นางสาวรฐา แก้วกุลเวชน์)
 หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ๕๒
 ผอ. กคจ.

/ข้อเสนอ...

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กคจ. พิจารณาแล้วเห็นควร ดำเนินการดังนี้

๑. รายงานการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ และรายงานการวิเคราะห์ และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ ให้กรมศุลกากรรับทราบ

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ ให้กรมศุลกากรรับทราบ

๓. ขออนุมัติ นำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา อนุมัติ นำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรต่อไป




(นางสาวสุธา แก้วกุลเวรน์)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์


(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม


(นางนันทฐิตา ศิริคุปต์)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
ผู้ช่วยหัวหน้า กคจ.


(นายพันธ์ทอง ลอยกุลนันท์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร
๕ พ.ย. ๒๕๖๔

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน 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 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 : @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

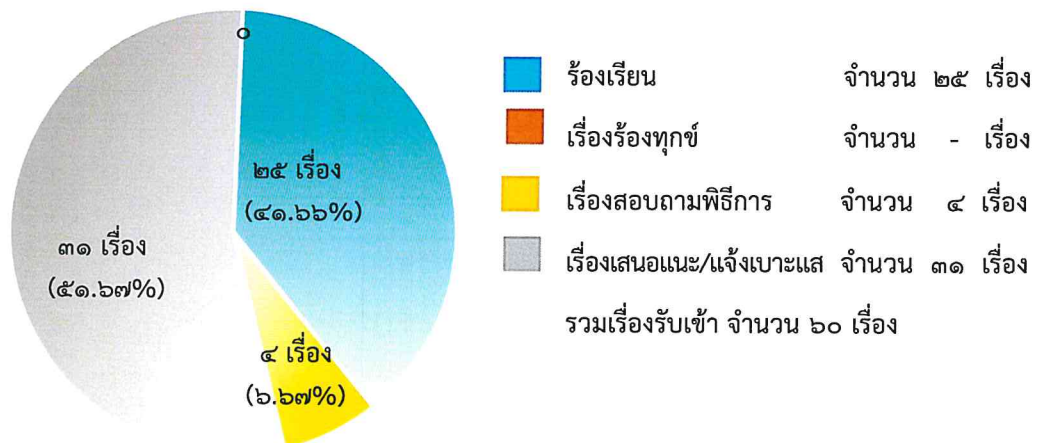
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๖๐ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๒๕	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน กคจ.	จำนวน	๒๐	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก.	จำนวน	๕	เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องร้องทุกข์	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน	๔	เรื่อง
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	๓๑	เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔

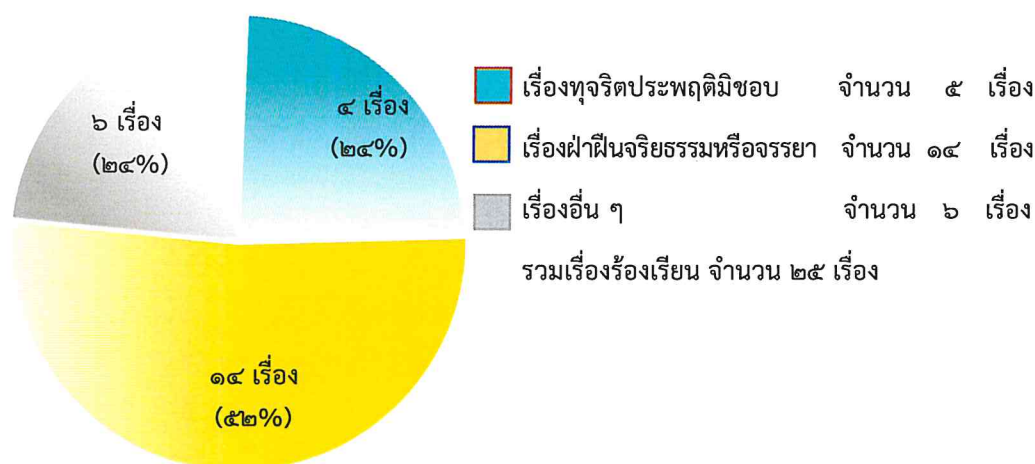


จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔ พบว่า เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ รองลงมาเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๖ และเรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๒๕ เรื่อง
แยกเป็น

(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๕ เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา - ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยา และวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น	จำนวน ๑๔ เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน ๖ เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔



จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ

/(๓.๓) ช่องทาง ...

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน ๑๔ เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็นหนังสือ	จำนวน ๖ เรื่อง
(๓.๓.๓) ร้องเรียนทาง Line Application	จำนวน ๓ เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน ๒ เรื่อง
รวม	จำนวน ๒๕ เรื่อง



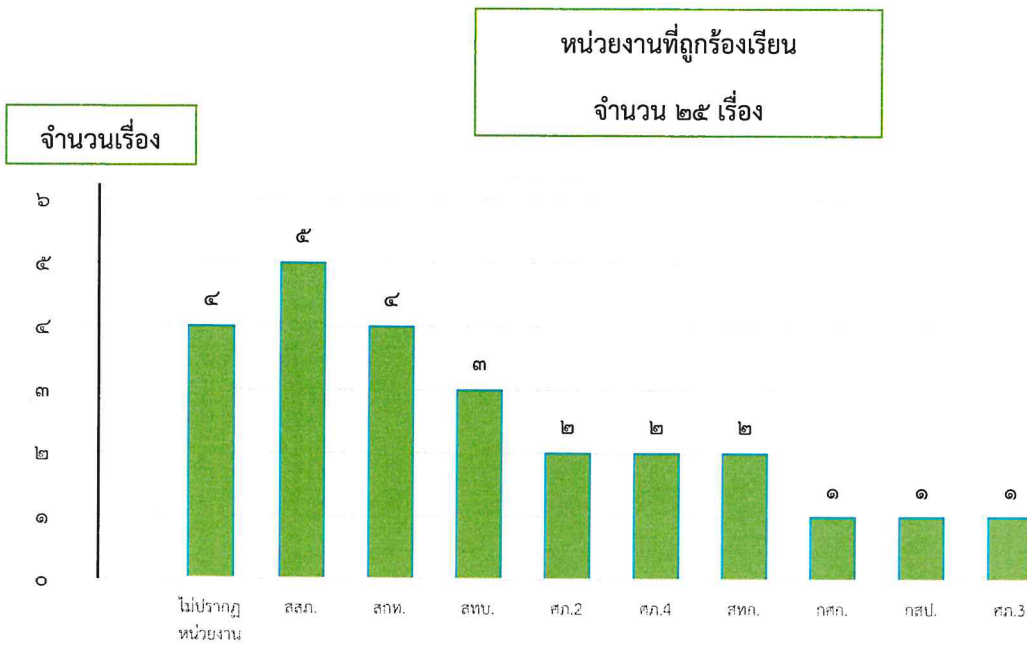
จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็นหนังสือ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ร้องเรียนทาง Line Application จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และโทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ตามลำดับ

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔ เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ - เดือน กันยายน ๒๕๖๔ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	ประเมินราคา ค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	ไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายและ ระเบียบ	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏ หน่วยงาน	-	๑	-	-	-	๓	๔	๑๖
สภท.	-	๒	-	-	-	๒	๔	๑๖
สผภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสภ.	-	๔	-	-	-	๑	๕	๒๐
สทภ.	-	๒	-	-	-	-	๒	๘
ศภ. ๑	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๒	๑	๑	-	-	-	-	๒	๘
ศภ. ๓	-	๑	-	-	-	-	๑	๔
ศภ. ๔	๒	-	-	-	-	-	๒	๘
สทบ.	๑	๒	-	-	-	-	๓	๑๒
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กรมศุลกากร	-	๑	-	-	-	-	๑	๔
กบพ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กสป.	๑	-	-	-	-	-	๑	๔
สสข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	-	-	-	-	-	-	-
สคต.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคท.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคค.	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๕	๑๔	-	-	-	๖	๒๕	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔ ทั้งหมด ๒๕ เรื่อง สสภ. มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และ ไม่ปรากฏหน่วยงาน สกท. จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖ สทบ. จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒ สำหรับ ศภ.๒ ศภ.๔ สทค. มีเรื่องร้องเรียน จำนวนหน่วยงานละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘ และ ศภ.๓ กศภ. และ กสป. มีเรื่องร้องเรียน จำนวนหน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

(๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

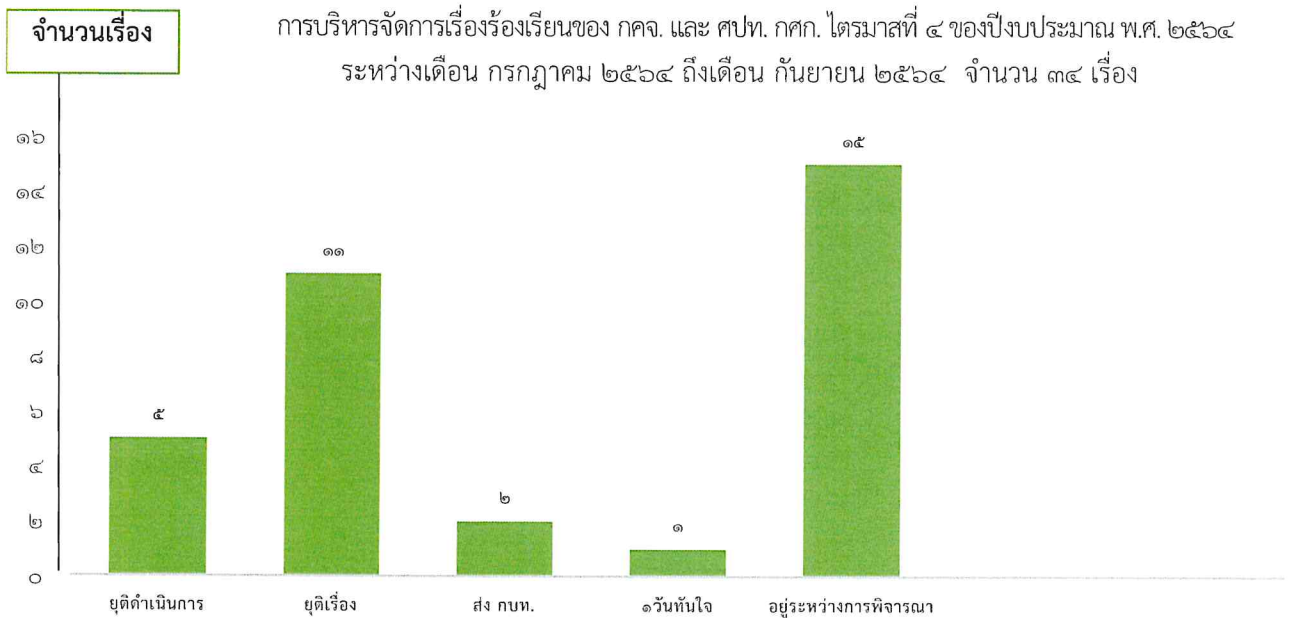
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๓ (กคจ.)	จำนวน ๗	เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๓ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๒	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๔ (กคจ.)	จำนวน ๒๐	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๔ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๕	เรื่อง
รวมทั้งหมด	จำนวน ๓๔	เรื่อง

(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ

- ยุติการดำเนินการ	จำนวน ๕	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน ๑๑	เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน -	เรื่อง
- ส่ง กบท.	จำนวน ๒	เรื่อง
-ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน -	เรื่อง
- ๑ วันทันใจ	จำนวน ๑	เรื่อง

(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา

- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กคจ.	จำนวน ๑๑	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก.	จำนวน ๔	เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร รวมยอดยกจากไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๓๔ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๙ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิติกร จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๑ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๑ ส่ง กบท. เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒ และ ๑ วันทันใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๗ ของจำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

(๕.๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๕.๓) หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถาม ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

๕. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๔

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

จำนวนเรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๔ (ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔) จำนวน ๖๐ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ ซึ่งไม่ถึง ร้อยละ ๕๐ หรือครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการ ที่มีใช้การร้องเรียน เจ้าหน้าที่ โดยคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๖ ทั้งนี้ ทำให้เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรมีหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสในสถานะคงที่ ไม่เพิ่มขึ้นหรือน้อยลง

(๕.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ นั้น จำนวน ๒๕ เรื่อง เป็นการร้องเรียนเรื่อง การฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา เรื่องทุจริต ประพฤติมิชอบ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการ การใช้กริยาและวาจาไม่สุภาพ สำหรับเรื่องอื่น ๆ นั้น ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากผู้ร้องไม่เข้าใจ ในกฎหมายและระเบียบของกรมศุลกากรที่เกี่ยวกับการตรวจปล่อย หรือผู้ร้องไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการ ดำเนินการทางพิธีการทางศุลกากร

(๕.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒๕ เรื่อง แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ทั้งนี้อาจเกิดจากมาตรการ ของรัฐบาลที่ให้หลีกเลี่ยงการติดต่อในช่วงนี้เนื่องจากเกิดโรคระบาด ดังนั้น กรมศุลกากร จึงมีนโยบายให้นำระบบ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

(๕.๔) สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ และเรื่องร้องเรียนที่ยกมาจากไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๓๔ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิติกร จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๑ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๐ ของจำนวนเรื่องที่ยกมาดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๑ ส่ง กบท. เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๒ และ ๑ วันทันใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๗ ของจำนวนเรื่องที่ยกมาดำเนินการแล้วเสร็จ แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาบรรณราชการ ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่อง หรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้งานไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กคจ. โดย ผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. (ผอ. กบท.) ได้มีนโยบายให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนเกิดขึ้นอีกในอนาคต

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

กคจ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๖.๑) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

(๖.๒) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

(๖.๓) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีการร้องเรียน ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบเรื่องที่มีการร้องเรียน โดยปฏิบัติตามแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงในหนังสือกรมศุลกากร ที่ กค ๐๕๑๖/ว ๕๓๐ 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
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม และ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๒. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนอง สิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง 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 โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๘: ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙: ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

/๓. การจัดการ...

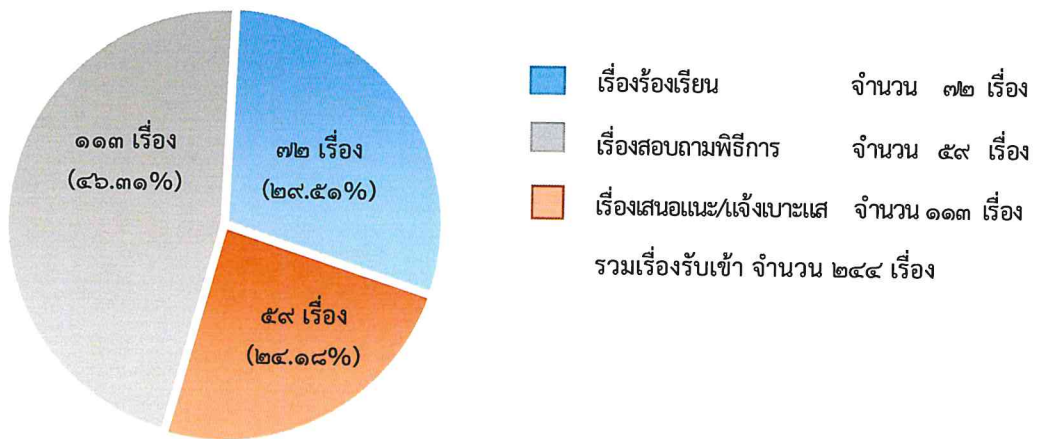
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่ได้รับมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๒๔๔ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน ๗๒	เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐
- เรื่องร้องเรียน กคจ.	จำนวน ๕๙	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน ศปท.กศก	จำนวน ๑๓	เรื่อง
(๓.๑.๒) สอบถามเรื่องสอบถามพิธีการ	จำนวน ๕๙	เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๘
(๓.๑.๓) เรื่องเสนอแนะ	จำนวน ๑๑๓	เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๑

เรื่องรับเข้า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔



จากสถิติ จำนวนเรื่องที่ได้รับมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๒๔๔ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๑ เรื่องสอบถามพิธีการจำนวน ๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๘ เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๑๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๑ ตามลำดับ

(๓.๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

- ยอดยกมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	จำนวน ๑๐	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	จำนวน ๗๒	เรื่อง
รวม	จำนวน ๘๒	เรื่อง

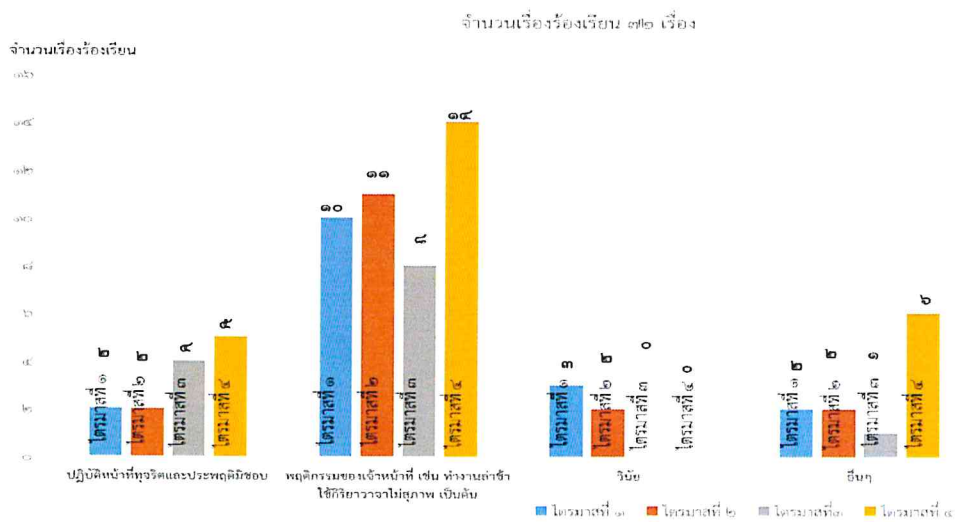
/(๓.๓)ประเภท...

(๓.๓) ประเภทของเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๗๒ เรื่อง แยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

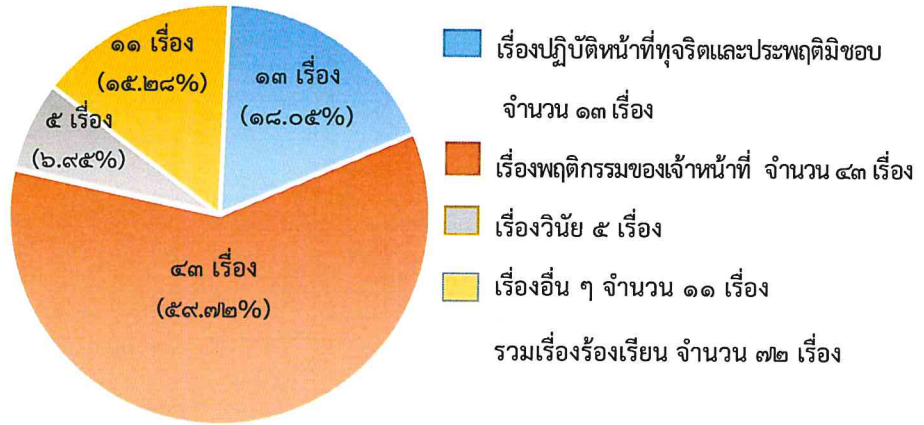
(๓.๓.๑) เรื่องปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน	๑๓	เรื่อง
- รับเข้า กคจ. (ต.ค. ๒๕๖๓ - ก.ย. ๒๕๖๔)	จำนวน	-	เรื่อง
- รับเข้า ศปท. (ต.ค. ๒๕๖๓ - ก.ย. ๒๕๖๔)	จำนวน	๑๓	เรื่อง
(๓.๓.๑) เรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ เป็นต้น	จำนวน	๔๓	เรื่อง
(๓.๓.๒) เรื่องวินัย	จำนวน	๕	เรื่อง
(๓.๓.๓) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน	๑๑	เรื่อง

ไตรมาสที่	ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ เป็นต้น (เรื่อง)	วินัย	เรื่องอื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไตรมาสที่ ๑	๒	๑๐	๓	๒	๑๗	๒๓.๖๑
ไตรมาสที่ ๒	๒	๑๑	๒	๒	๑๗	๒๓.๖๑
ไตรมาสที่ ๓	๔	๘	๐	๑	๑๓	๑๘.๐๖
ไตรมาสที่ ๔	๕	๑๔	๐	๖	๒๕	๓๔.๗๒
รวม	๑๓	๔๓	๕	๑๑	๗๒	๑๐๐

ประเภทของเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๑ - ๔)



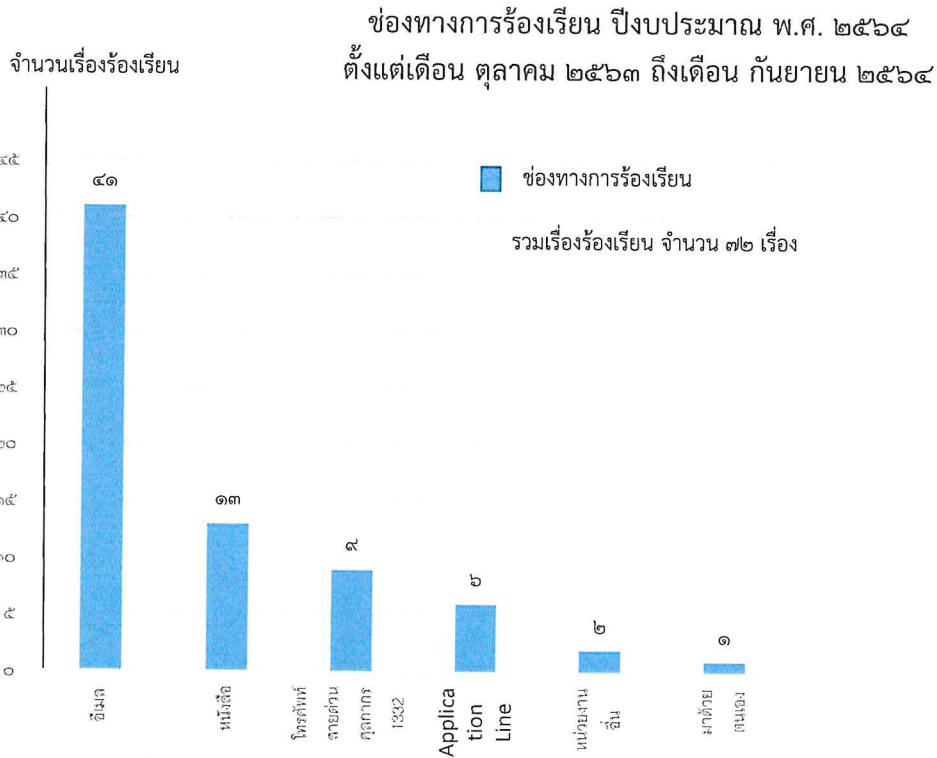
ประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔



จากสถิติ พบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพจำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๒ รองลงมาได้แก่ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๕ เรื่องวินัย จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๕ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด

(๓.๔) ช่องทางที่มีการร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แยกได้ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
๑	อีเมล	๔๑	๕๖.๙๕
๒	ทำเป็นหนังสือ	๑๓	๑๘.๐๖
๓	โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๙	๑๒.๕๐
๔	Application Line	๖	๘.๓๓
๕	หน่วยงานอื่น	๒	๒.๗๗
๖	มาด้วยตนเอง	๑	๑.๓๙
	รวม	๗๒	๑๐๐



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการกรร็องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร็องเรียนผ่านอีเมล จำนวน ๔๑ เรื่อง คิดเป็นร็อยละ ๕๖.๙๕ ของจำนวนเรื่องร็องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ร็องเรียนทำเป็นหนังสือ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร็อยละ ๑๘.๐๖ โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร็อยละ ๑๒.๕๐ Application Line จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร็อยละ ๘.๓๓ ร็องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร็อยละ ๒.๗๗ และร็องเรียนมาด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร็อยละ ๑.๓๙ ของจำนวนเรื่องร็องเรียนทั้งหมด

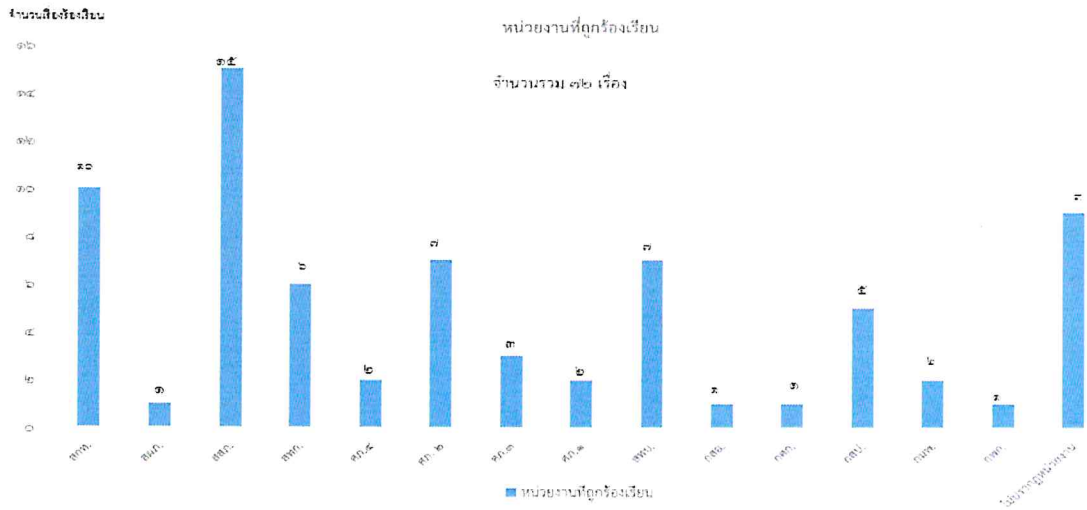
(๓.๕) หน่วยงาน...

(๓.๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	ประเมินราคา ค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	ไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายและ ระเบียบ	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏ หน่วยงาน	-	๓	-	-	-	๖	๙	๑๒.๕๐
สภท.	-	๘	-	-	-	๒	๑๐	๑๓.๘๙
สผภ.	-	๑	-	-	-		๑	๑.๓๙
สสภ.	๑	๑๑	๑	-	๑	๒	๑๕	๒๐.๘๔
สทภ.	๑	๕	-	-	-	-	๖	๘.๓๔
ศภ. ๑	๒	-	-	-	-	-	๒	๒.๗๗
ศภ. ๒	๕	๒	-	-	-	-	๗	๙.๑๒
ศภ. ๓	-	๑	-	-	๑	๑	๓	๔.๑๗
ศภ. ๔	๒	-	-	-	-	-	๒	๒.๗๗
สทบ.	๑	๖	-	-	-	-	๗	๙.๑๒
กสอ.	-	-	-	-	๑	-	๑	๑.๓๙
กรมศุลกากร	-	๑	-	-	-	-	๑	๑.๓๙
กบท.	-	-	-	-	-	-	-	-
กสป.	๑	๑	-	-	๓	-	๕	๖.๙๕
สลข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สคต.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคท.	-	-	-	-	-	-	-	-
กคพ.	-	๒	-	-	-	-	๒	๒.๗๗
CIC	-	-	-	-	-	-	-	-
กพท.	-	๑	-	-	-	-	๑	๑.๓๙
กคอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๑๓	๔๒	-	-	๖	๑๑	๗๒	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔

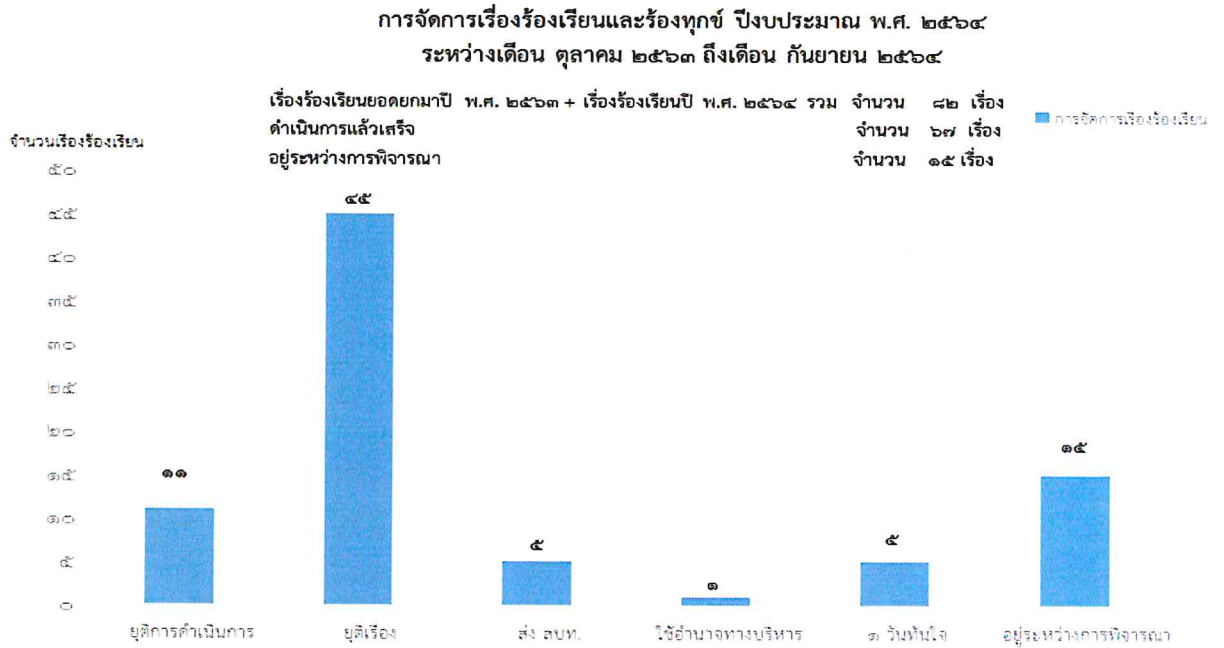


จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพบว่า สกส. เป็นหน่วยงานที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๕ รองลงมาคือ สกท. จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙ ของจำนวนเรื่องที่มีการร้องเรียนทั้งหมด

(๓.๖) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(๓.๖.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	จำนวน	๑๐	เรื่อง
(๓.๖.๒) เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	จำนวน	๗๒	เรื่อง
รวมเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ + เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			
จำนวน ๘๒ เรื่อง			
(๓.๖.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๖๗	เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน	๑๑	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน	๔๕	เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน	-	เรื่อง
- ส่ง กบท.	จำนวน	๕	เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน	๑	เรื่อง
- ๑ วันทันใจ	จำนวน	๕	เรื่อง
(๓.๖.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณา	จำนวน	๑๕	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณา กคจ.	จำนวน	๑๑	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณา ศปท.	จำนวน	๔	เรื่อง

/การจัดการ ...



จากสถิติ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน นั้น กคจ. จะนำมาพิจารณาเฉพาะที่ กคจ. รับเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘๒ เรื่อง (๗๒ + ๑๐) สำหรับเรื่องการสอบถามพิธีการและการเสนอแนะ กคจ. จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา จากสถิติการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า กคจ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๐ คงค้างพิจารณาจำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยได้ส่งการให้ยุติเรื่องในชั้นผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๗ ของจำนวนเรื่องที่ยดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือยุติการดำเนินการในชั้น ผอ. กคจ. จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๒ ส่ง กบท. จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๖ ใช้อำนาจทางการบริหาร จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙ และ ๑ วันทันใจ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๖ ของจำนวนเรื่องที่ยดำเนินการแล้วเสร็จ

๔. เปรียบเทียบการร้องเรียนระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔.๑ สถิติจำนวนเรื่องรับเข้าทั้งหมด

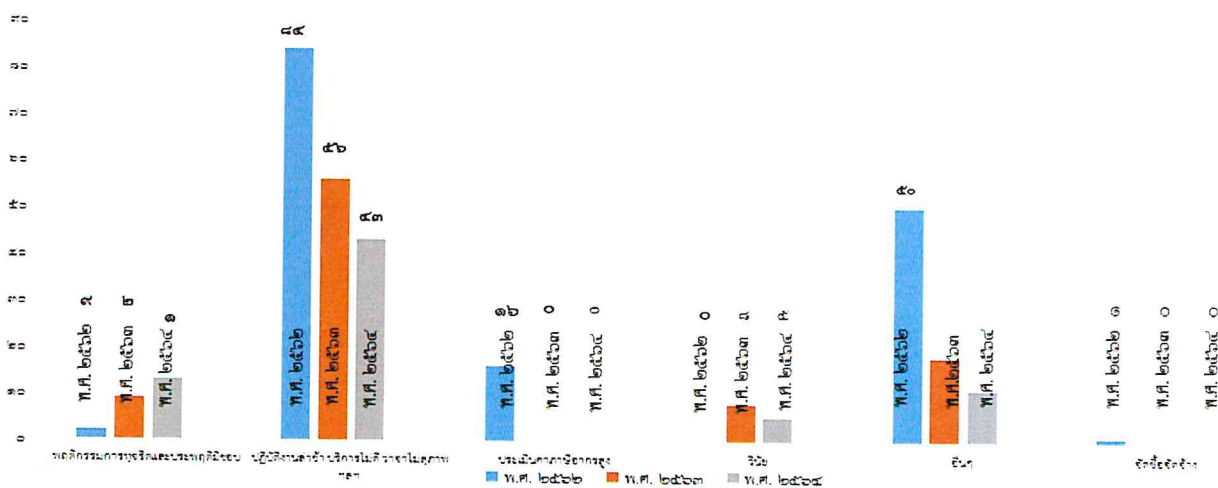
ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องที่รับเข้า	จำนวนเรื่องสอบถามพิธีการ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องเสนอแนะ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
พ.ศ. ๒๕๖๒	๓๒๗	๑๐๕	๖๙	๑๔๓
พ.ศ. ๒๕๖๓	๒๘๒	๙๓	๙๖	๙๓
พ.ศ. ๒๕๖๔	๒๔๔	๕๙	๑๑๓	๗๒

/๔.๒ จำนวน ...

๔.๒ จำนวนและประเภทของเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องร้องเรียนรับเข้า (เรื่อง)	พฤติกรรมททุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมอื่น ๆ เช่น ใช้กิริยา วาจา ไม่สุภาพทำงานล่าช้า ฯลฯ (เรื่อง)	ประเมินค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	วินัย (เรื่อง)	อื่น ๆ (เรื่อง)
พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๕๓	๒	๘๔	๑๖	๐	๕๑
พ.ศ. ๒๕๖๓	๙๑	๙	๕๖	๐	๘	๑๘
พ.ศ. ๒๕๖๔	๗๒	๑๓	๔๓	๐	๙	๑๑

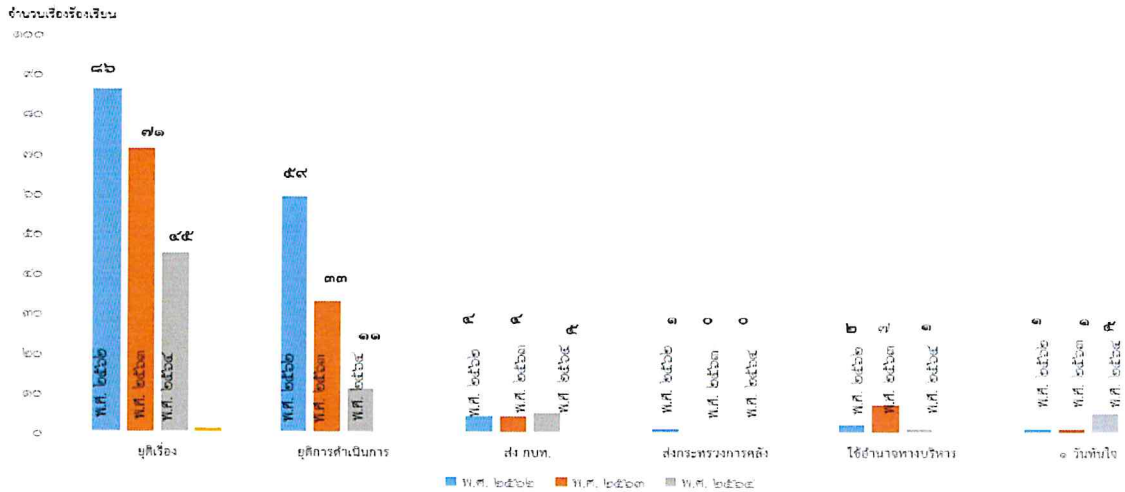
กราฟเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนในสามปีหลังพบว่า จำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ น้อยกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๘๑ เรื่อง (๑๕๓ - ๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ และน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๙ เรื่อง (๑๕๓ - ๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๘

๔.๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

กราฟเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



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 ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลานานมากขึ้น

๖. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๖.๑ สถิติการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน เปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนหรือผู้ประกอบการ ยื่นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมศุลกากร รวมทั้งสิ้น ๒๔๔ เรื่อง เปรียบเทียบกับสถิติการรับเรื่องย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า มีการยื่นเรื่องลดลงร้อยละ ๒๕.๑๕ และ ๑๑.๖๖ ตามลำดับ โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียน พบว่ามีการร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ร้อยละ ๕๒.๙๔ และ ๒๐.๘๘ ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของกรมศุลกากรเพิ่มขึ้น การกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นโยบายที่สำคัญของกรมศุลกากรหลายประการส่งผลในเชิงบวกกับผู้ประกอบการในการลดข้อขัดข้อง และหรือเป็นการช่วยเหลือบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของผู้ประกอบการ เช่น โครงการ

/ศุลกากร ...

ศุลกากรคุณธรรม โครงการระฆังศุลกากร เป็นต้น นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้รับการเอาใจใส่ โดยผู้บริหารกรมศุลกากร มีการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับฟังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากรมศุลกากร รวมถึงการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดที่ไปตรวจเยี่ยม ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง อย่างไรก็ตามการร้องเรียนน้อยลงอาจเกิดจากปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับสถานการณ์เกิดโรคระบาด Covid 19 ทำให้ปริมาณการนำเข้า หรือส่งออกลดลง

สำหรับสถิติจำนวนเรื่องที่ กคจ. รับมา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๒๔๔ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ ของจำนวนเรื่องที่รับมาทั้งหมดแสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียน กคจ. และ ศปท.กคจ. รับมานั้นส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการแจ้งเบาะแส และเป็นเรื่องการเสนอแนะ

๖.๒ ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่มีการยื่นมากที่สุด

จากสถิติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพ จำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๒ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (๗๒ เรื่อง) แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีปัญหาในเรื่องของการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับ ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง พบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีแนวโน้มลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังปรากฏว่ากรมศุลกากร ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) โดยมีโครงการต่างๆ ที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีจิตบริการ เช่น โครงการเพิ่มศักยภาพด้านศุลกากร (Customs Capacity Building) โครงการเสริมสร้างความผูกพันขององค์กร โครงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Customs YouTube Channel โครงการเสริมสร้างการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) เป็นต้น ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้ปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวลดลง

สำหรับเรื่องร้องเรียนในลำดับรองลงมาได้แก่ เรื่องอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถจัดประเภทได้ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าที่ได้รับชำรุด สินค้าสูญหาย หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้ประกอบการมีความเข้าใจในเรื่องที่ร้องเรียนไม่ชัดเจน ซึ่งอาจเกิดจากการที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ส่งผลให้ กคจ. ไม่สามารถที่จะดำเนินการต่อไปได้ ทั้งนี้กรมศุลกากรได้เริ่มนำระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ โดยคาดว่าจะทำให้ปัญหาการแยกประเภทข้อร้องเรียนลดลงได้

๖.๓ สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ การร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก ดังนั้นกรมศุลกากร จึงได้มีนโยบายให้นำระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๖.๔ สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด กรมศุลกากรได้สั่งการให้ยุติเรื่องในชั้นผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๗ ของจำนวนเรื่องที่ยื่นดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือยุติการดำเนินการในชั้น ผอ. กคจ. จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๒ ของจำนวนเรื่องที่ยื่นดำเนินการแล้วเสร็จ รวมเรื่องที่มีการสั่งการให้ยุติทั้งหมด ๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๘ แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ ซึ่งอาจเกิดจากข้อร้องเรียนมีความไม่ชัดเจนในเรื่องที่กล่าวหา ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน กรมศุลกากรไม่สามารถที่จะติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลผู้ร้องเพิ่มเติมได้ หรือเกิดจากเจ้าหน้าที่มิได้กระทำการถึงขนาดเป็นความผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ อย่างไรก็ตาม ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่อง หรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้วาจาไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กคจ. โดยผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. (ผอ. กบท.) ได้มีนโยบายให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

๗. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

กคจ. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๗.๑ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

๗.๒ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้นๆ

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

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม