



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๒๕๗ วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของ
กรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

รองฯ นันทริตา
รับที่ 835
วันที่ 21 พ.ย. 66
e-office 200330

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/ ๕๔ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน อธิบดี (หัวหน้า กจร.) (ผ่าน รองหัวหน้า กจร. ผู้ช่วยหัวหน้า กจร. และ ผอ. กจร.)

ความเป็นมา

- คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กำหนดให้ กลุ่มงานจริยธรรม กบท. (กจร. กบท.) รายงานผลการดำเนินงานของ กจร. กบท. เป็นรายเดือนให้อธิบดีทราบ
- การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในแบบสำรวจข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ ข้อ ๐๒๙ ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบกำหนดให้หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

กจร. กบท. มีหน้าที่รับและดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กจร. กบท. ได้ดำเนินการรวบรวมสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรเพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ดังนี้

- สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)
- รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจร. กบท. พิจารณาแล้วเห็นควรดำเนินการ ดังนี้
๑. รายงานการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ให้กรมศุลกากรทราบ

/๒. เผยแพร่...

ความเห็น/คำสั่ง

๒) wutindrak

๒๑/๒๖๖
(นายพร อนนต์ศิลป์)
อธิบดีกรมศุลกากร

๓) เรียน ผอ. กจร.
เพื่อโปรดทราบตาม ๒)
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒๑/๒๖๖

(นางสาวสุพัตรา สิงประกรไทย)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

๑) เรียน ผอ.
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวสมหญิง ผายรัศมี)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม
๒๔ มี.ย. ๒๕๖๖

๕) เส็น คุณอ้อใจ

(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
๒๔ มี.ย. ๒๕๖๖ e. 200330

๒. เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของ
กรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖
ผ่าน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชน
โดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
หน่วยงานภาครัฐ (ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ และรายงานการวิเคราะห์
และการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ ๑. และมอบหมายให้ กจร. กบท. นำรายงานการวิเคราะห์และ
การจัดการข้อร้องเรียนฯ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรตามข้อ ๒.



(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล



(นางนันท์ธิดา ศิริคุปต์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่ เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

หลักการและเหตุผล

กรมศุลกากร ได้นำหลักการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มากำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติราชการของส่วนราชการภายใต้สังกัดกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญกับหลักความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ (Accountabilities) หลักเปิดเผยและโปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of law) และหลักการมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการของกรมศุลกากร โดยมึนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การมีระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปโดยเรียบง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานต่อสาธารณชน

กรมศุลกากรจึงมีประกาศกรมศุลกากร เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ประกาศ ณ วันที่ ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรกรมศุลกากร ภายใต้นโยบายดังกล่าว ได้กำหนดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ไม่โปร่งใสหรือทุจริตต่อหน้าที่อย่างเป็นระบบและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของกรมศุลกากร เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร

กลไกจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. การมีกลุ่มงานจริยธรรม เป็นผู้รับผิดชอบต่อการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
๒. การมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่หลากหลายสามารถเข้าถึงได้ 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
- ช่องทางที่ ๑๐: ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

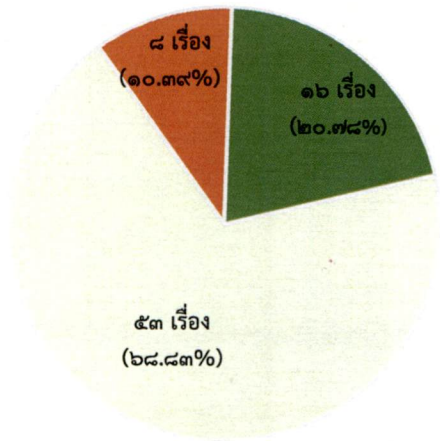
๓. การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ตลอดจนเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเรื่องอื่น ๆ มีการดำเนินการ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับเข้าในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๗๗ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๑๖	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน กจร.	จำนวน	๑๔	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก.	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องร้องทุกข์	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการศุลกากร	จำนวน	๘	เรื่อง
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	๕๓	เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖



- เรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๖ เรื่อง
 - เรื่องสอบถามพิธีการศุลกากร จำนวน ๘ เรื่อง
 - เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๕๓ เรื่อง
- รวมเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗๗ เรื่อง

จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๖ พบว่า

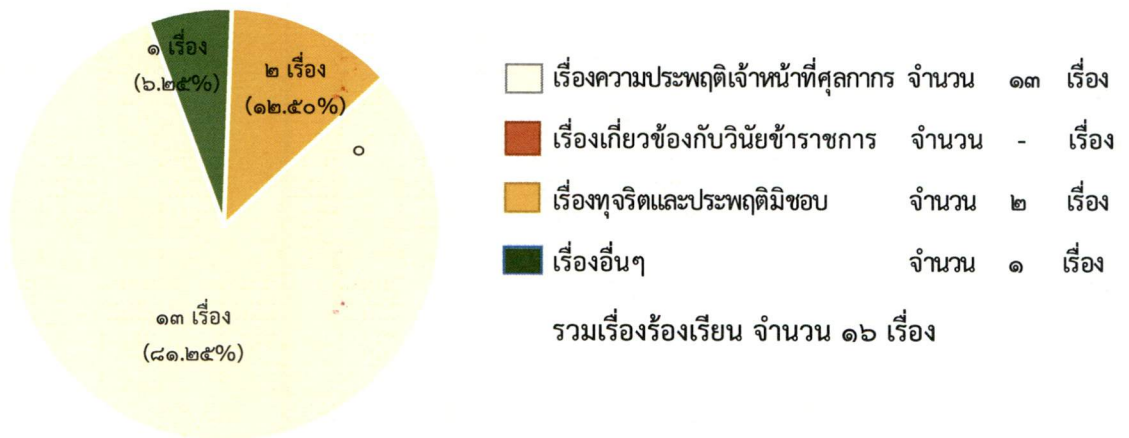
- เรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๘
- เรื่องสอบถามพิธีการศุลกากร จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๙
- เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๓

/(๓.๒) ประเภท ...

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๖ เรื่อง
แยกเป็น

(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องความประพฤติเจ้าหน้าที่บุคลากร	จำนวน	๑๓	เรื่อง
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยา และวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น	จำนวน	๑๓	เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องเกี่ยวข้องกับวินัยข้าราชการ	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ เช่นสินค้าได้รับความเสียหาย หรือสูญหาย	จำนวน	๑	เรื่อง

เรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖



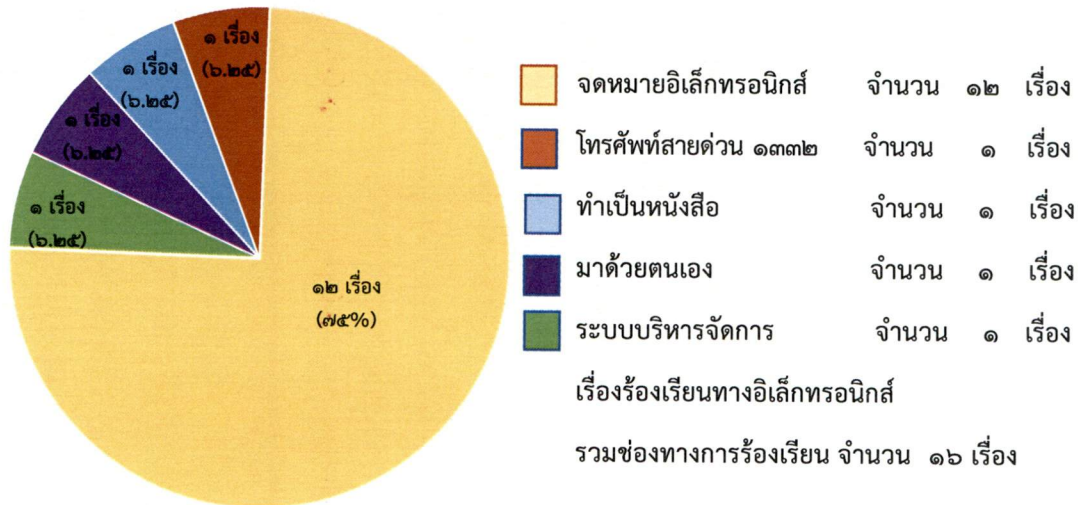
จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องความประพฤติเจ้าหน้าที่
บุคลากร จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๒ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน ๑๒	เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน ๑	เรื่อง
(๓.๓.๓) ร้องเรียนทำเป็นหนังสือ	จำนวน ๑	เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนมาด้วยตนเอง	จำนวน ๑	เรื่อง
(๓.๓.๕) ร้องเรียนทางระบบรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๑	เรื่อง
รวม	จำนวน ๑๖	เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

ไตรมาส ๒ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

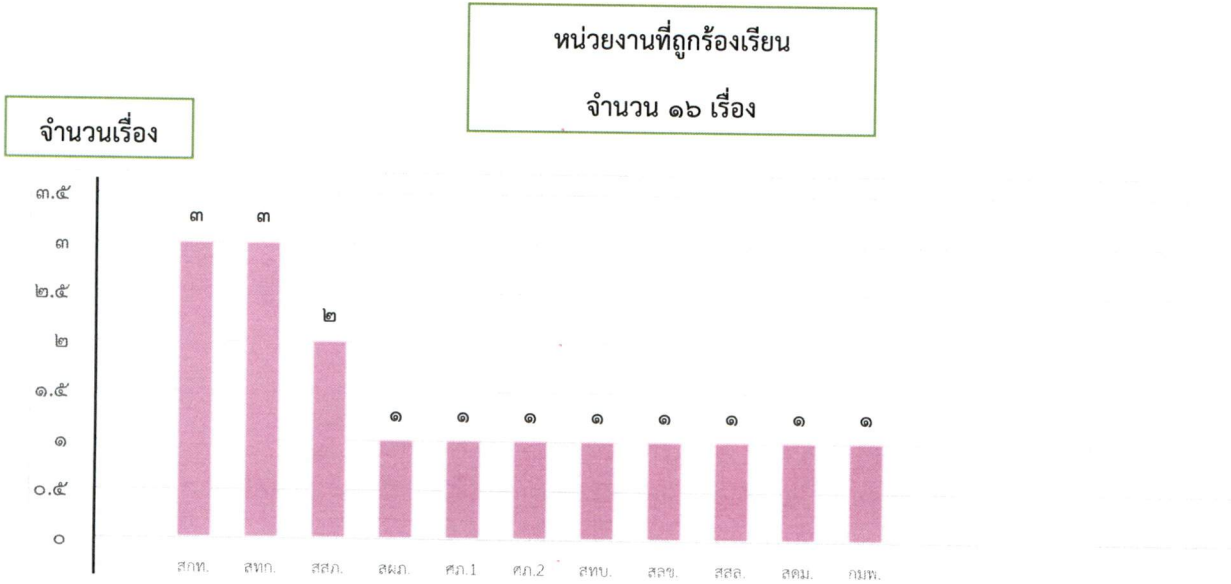


จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ การร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา คือการร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ การร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ การมาร้องเรียนมาด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานจริยธรรม และการร้องเรียนทางระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนช่องทางละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ เดือน มกราคม ๒๕๖๖ - เดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ความประพฤติ เจ้าหน้าที่บุคลากร (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	กระทำผิด วินัย	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
ไม่ระบุ หน่วยงาน	-	-	-	-	-	-	-
สภท.	-	๒	-	-	๑	๓	๑๘.๗๕
สผภ.	-	๑	-	-	-	๑	๖.๒๕
สสภ.	๑	๑	-	-	-	๒	๑๒.๕๐
สทภ.	-	๓	-	-	-	๓	๑๘.๗๕
ศภ. ๑	-	๑	-	-	-	๑	๖.๒๕
ศภ. ๒	๑	-	-	-	-	๑	๖.๒๕
ศภ. ๓	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๔	-	-	-	-	-	-	-
สทบ.	-	๑	-	-	-	๑	๖.๒๕
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	-	-	-	-	-
กสป.	-	-	-	-	-	-	-
สลข.	-	๑	-	-	-	๑	๖.๒๕
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	๑	-	-	-	๑	๖.๒๕
สทม.	-	๑	-	-	-	๑	๖.๒๕
กกม.	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	๑	-	-	-	๑	๖.๒๕
CIC	-	-	-	-	-	-	-
กพภ.	-	-	-	-	-	-	-
กตอ.	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒	๑๓			๑	๑๖	๑๐๐

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่ เดือนมกราคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๖ ทั้งหมด ๑๖ เรื่อง สกท. และ สทท. มีเรื่องร้องเรียน หน่วยงานละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ สสภ. จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ สำหรับ สผภ., ศภ.๑, ศภ.๒, สทบ., สลข., สสล., สดม. และ กมพ.หน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

(๓.๕) ภาพรวมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (กจร.) จำนวน ๑๘ เรื่อง
 - ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศปท. กศก.) จำนวน ๓ เรื่อง
 - เรื่องรับเข้าใหม่ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (กจร.) จำนวน ๑๔ เรื่อง
 - เรื่องรับเข้าใหม่ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศปท. กศก.) จำนวน ๒ เรื่อง
- รวมทั้งรวมทั้งหมด จำนวน ๓๗ เรื่อง

(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ

- ยุติการดำเนินการ
- ยุติเรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง
- ส่ง กบท.
- ใช้อำนาจทางบริหาร
- ๑ วันทันใจ

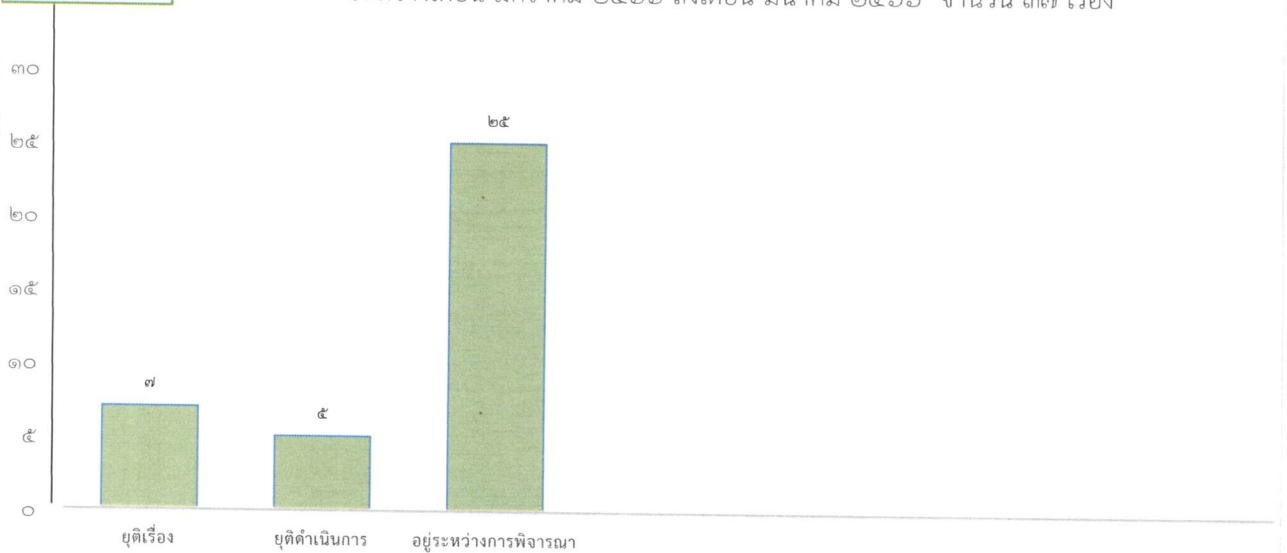
จำนวน	๑๒	เรื่อง
จำนวน	๕	เรื่อง
จำนวน	๗	เรื่อง
จำนวน	-	เรื่อง
จำนวน	-	เรื่อง
จำนวน	-	เรื่อง
จำนวน	-	เรื่อง

(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา

- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กจธ.
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก.

จำนวน	๒๕	เรื่อง
จำนวน	๒๒	เรื่อง
จำนวน	๓	เรื่อง

จำนวนเรื่อง



การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กจธ. และ ศปท. กศก. ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๓๗ เรื่อง

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร รวมยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๓๗ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/(๓.๖) สรุปผล...

(๓.๖) ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก) ไตรมาส ๒ (ม.ค. ๒๕๖๖ – มี.ค. ๒๕๖๖)

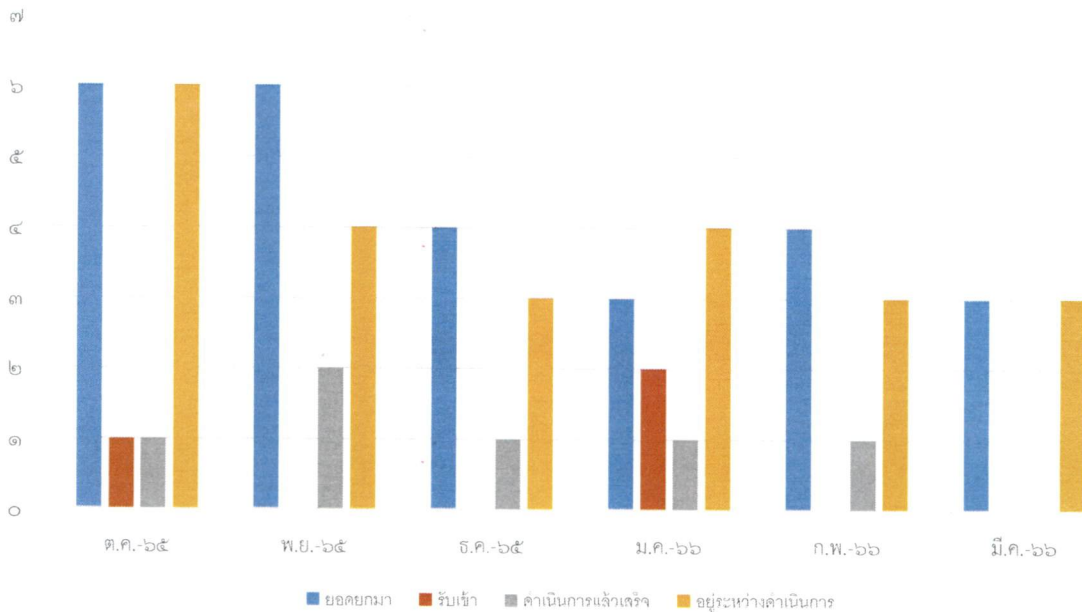
(๓.๖.๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับมาทั้งหมด	จำนวน	๕	เรื่อง
- คาง้างในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ต.ค. ๒๕๖๕ – ธ.ค. ๒๕๖๕) ยอดยกมา	จำนวน	๓	เรื่อง
- รับเข้ามาในไตรมาสที่ ๒ (ม.ค. ๒๕๖๖ – มี.ค. ๒๕๖๖)	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๖.๒) จำนวนเรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๒	เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน	๑	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน	๑	เรื่อง
- ส่ง กบท. ดำเนินการ	จำนวน	-	เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน	-	เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๖.๓) จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	จำนวน	๓	เรื่อง

(๓.๗) ข้อมูลสถิติรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก) รอบ ๖ เดือน แรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ต.ค. ๒๕๖๕ – มี.ค. ๒๕๖๖)

การดำเนินการ	ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒		
	ต.ค. ๖๕	พ.ย. ๖๕	ธ.ค. ๖๕	ม.ค. ๖๖	ก.พ. ๖๖	มี.ค. ๖๖
ยอดยกมา*	๖	๖	๔	๓	๔	๓
รับเข้า	๑	-	-	๒	-	-
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๑	๒	๑	๑	๑	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๖	๔	๓	๔	๓	๓

*ยอดยกมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลสถิติรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพตติมิชอบของ ศปท. กศก.
รอบ ๖ เดือน แรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

(๔.๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้ต้องขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงออกไปเป็นเหตุให้กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงล่าช้า

(๔.๓) หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือขาดพยานเอกสารซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้ระยะเวลามากขึ้น

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

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

จำนวนเรื่องรับเข้า (เรื่องร้องเรียน เรื่องสอบถามพิธีการศุลกากร เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส) ที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๒ (ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖) จำนวน ๗๗ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๘ ของเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องรับเข้าที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่อง

เสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการศุลกากร จำนวนทั้งสิ้น ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๒ สะท้อนว่าประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ยังคงมีความไม่เข้าใจในระเบียบพิธีการศุลกากร อาทิ การประเมินค่าภาษีอากร โดยเฉพาะการประเมินค่าภาษีอากรจากการนำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอื่น ๆ มากกว่าการร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติหน้าที่ หรือร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

(๕.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๖ เรื่อง นั้น ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด เป็นเรื่องความประพฤติเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕ รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ

(๕.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่าช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา คือการร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๓๒ การร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ การมาร้องเรียนมาด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานจริยธรรม และการร้องเรียนทางระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนช่องทางละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางหลัก

(๕.๔) สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่าเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่ เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ และเรื่องร้องเรียนที่ยกมาจากไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๓๗ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

กจธ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๖.๑) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

(๖.๒) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

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

(๖.๔) เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนการขับเคลื่อนด้านมาตรฐานทางจริยธรรม และการส่งเสริมจริยธรรมของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อเป็นรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรมีค่านิยม ในการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติหน้าที่อย่างมุ่งมั่น ด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เพื่อช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มงานจริยธรรม และ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร