



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๕๐๘

วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของ
กรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
 รับที่ 1551
 วันที่ 24 ก.ย. ๖๖
 e-office 373676

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/ ๑๐๗ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓
 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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

ความเป็นมา

๑. คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กำหนดให้กลุ่มงานจริยธรรม กบท. (กจร. กบท.) รายงานผลการดำเนินงานของ กจร. กบท. เป็นรายเดือนให้อธิบดีทราบ

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ข้อ ๐๒๙ ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑),

ข้อเท็จจริง

กจร. กบท. มีหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการรักษาจริยธรรม โดยการสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กจร. กบท. ได้ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เพื่อให้ผู้บริหารกรมศุลกากรได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ดังนี้

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒),

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

ความเห็น/คำสั่ง

๑) ด.เนติภรณ์

๒) ๒๕ ก.ค. ๖๖
 (นายพร อนันตศิลป์)
 อธิบดีกรมศุลกากร

๓) เรียน ผอ. กจร.
 เพื่อโปรดฯ ตาม ๑ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒๕ ก.ค. ๖๖
 (นางอาภาพรณี แสงมุกดา)
 ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

๔) เรียน ดร.
 เพื่อโปรดฯ ารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)
 หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ วิชาจ.
 ๒๐.กจร.
 ๒๕ ก.ค. ๒๕๖๖

ข้อเสนอ ...

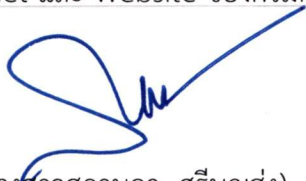
ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจธ. กบท. พิจารณาแล้วเห็นว่า การให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง และความพยายามของหน่วยงานในการป้องกันและจัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยการสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานและดำเนินงานที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมศุลกากร ตลอดจนการเผยแพร่และกำกับติดตามการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่งตามแนวทางในการปฏิบัติการประเมิน ITA จึงควรดำเนินการ ดังนี้

๑. รายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กรมศุลกากรและรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ให้กรมศุลกากรทราบ

๒. เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ผ่าน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ ๑, และมอบหมายให้ กจธ. กบท. นำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนฯ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรตามข้อ ๒,



(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



(นางอาภาพรรณิ แสงมุกดา)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
ผู้ช่วยหัวหน้า กจธ.



(นางนันท์ธิดา ศิริคุปต์)

รองอธิบดีกรมศุลกากร
รองหัวหน้า กจธ.

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่ เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

หลักการและเหตุผล

กรมศุลกากร ได้นำหลักการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มากำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติราชการของส่วนราชการภายใต้สังกัดกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญกับหลักความรับผิดชอบต่อสังคมและตรวจสอบได้ (Accountabilities) หลักเปิดเผยและโปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of law) และหลักการมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการของกรมศุลกากร มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร มีระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปโดยเรียบง่าย เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ และเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานต่อสาธารณะชน

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

กลไกจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. การมีกลุ่มงานจริยธรรม เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
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 กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรม กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

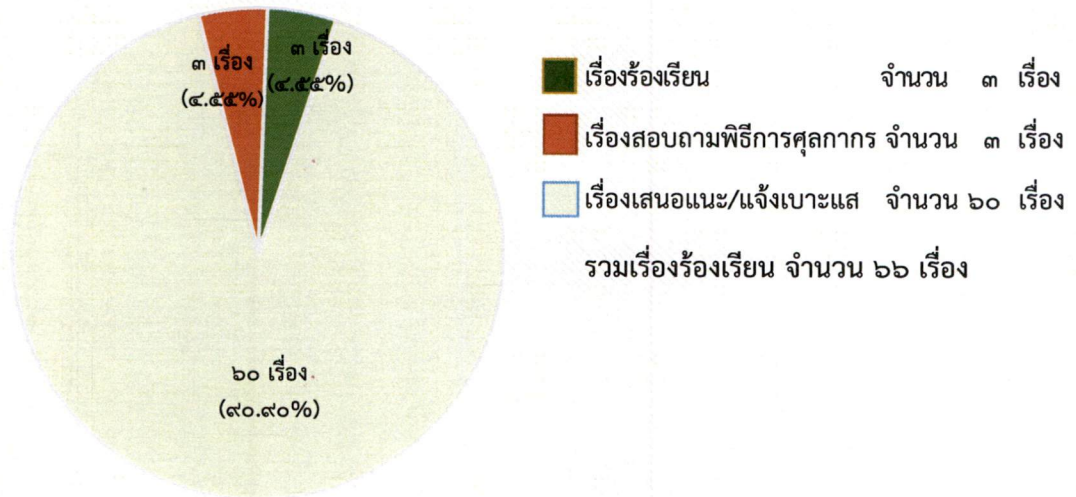
ช่องทางที่ ๑๐: ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

๓. การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ตลอดจนเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเรื่องอื่น ๆ มีการดำเนินการสรุปความได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าในไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จำนวน ๖๖ เรื่อง แยกเป็น

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)
๑	เรื่องร้องเรียน	๓ เรื่อง
	- เรื่องร้องเรียน กจร.	๒ เรื่อง
	- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก.	๑ เรื่อง
๒	เรื่องร้องทุกข์	- เรื่อง
๓	สอบถามเรื่องพิธีการศุลกากร	๓ เรื่อง
๔	เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	๖๐ เรื่อง
	รวม	๖๖ เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

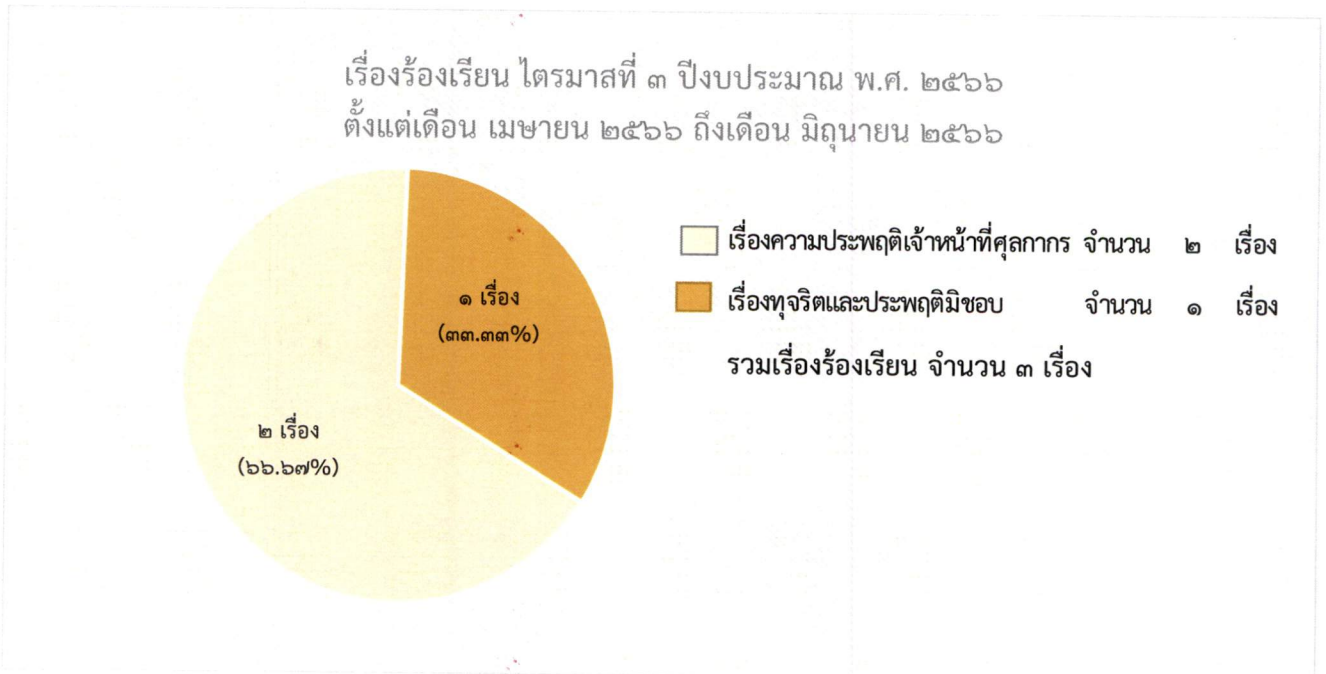


จากสถิติ จำนวนเรื่องที่ได้รับเข้าในไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ - มิถุนายน ๒๕๖๖ พบว่า

- เรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕
- เรื่องสอบถามพิธีการศุลกากร คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕
- เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเข้า ในไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๓ เรื่อง แยกเป็น

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑	ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑ เรื่อง
๒	ความประพฤติเจ้าหน้าที่บุคลากร	๒ เรื่อง
	- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยาและวาจาไม่สุภาพ	๑
	- ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย	๑
๓	เรื่องอื่น ๆ เช่น สินค้าได้รับความเสียหายหรือสูญหาย	- เรื่อง
	รวม	๓ เรื่อง



จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องความประพฤติเจ้าหน้าที่บุคลากร จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในไตรมาสที่ ๓ ทั้งหมด ตามลำดับ

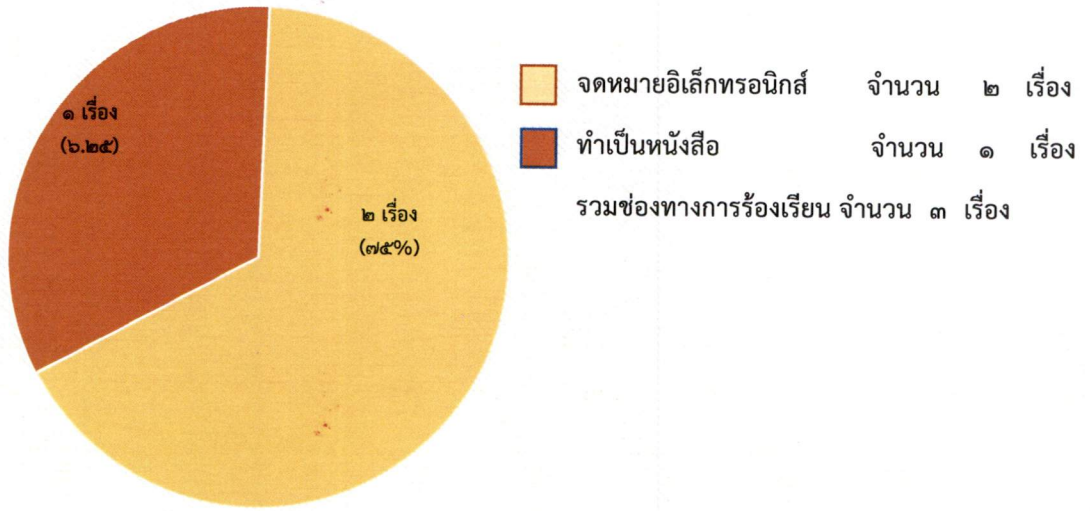
(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	๒ เรื่อง
๒	หนังสือหรือไปรษณีย์	๑ เรื่อง
	รวม	๓ เรื่อง

/ ช่องทาง ...

ช่องทางการร้องเรียน

ไตรมาส ๓ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ การร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา คือการร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือหรือไปรษณีย์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาในไตรมาสที่ ๓ ทั้งหมด

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓ เดือนเมษายน ๒๕๖๖ – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ความประพฤติเจ้าหน้าที่บุคลากร (เรื่อง)	การจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)	กระทำผิดวินัย	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไม่ระบุหน่วยงาน	-	-	-	-	-	-	-
สทท.	-	-	-	-	-	-	-
สผก.	-	-	-	-	-	-	-
สสภ.	๑	๑	-	-	-	๒	๖๖.๖๗
สทก.	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๑	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๒	-	๑	-	-	-	๑	๓๓.๓๓
ศภ. ๓	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๔	-	-	-	-	-	-	-
สทบ.	-	-	-	-	-	-	-

/ หน่วยงาน ...

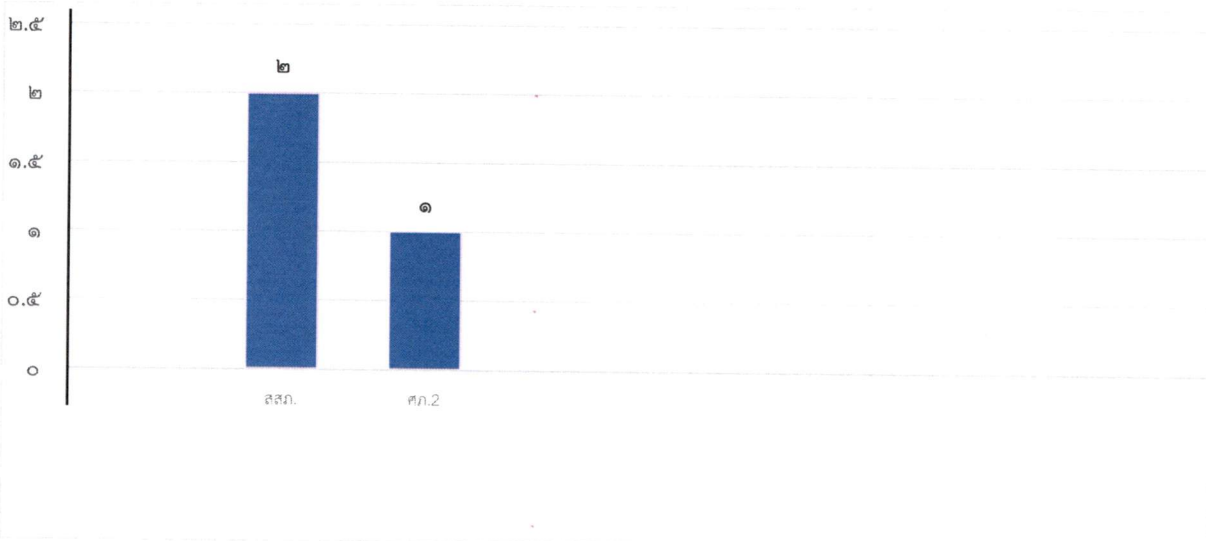
หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ความประพฤติ เจ้าหน้าที่บุคลากร (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	กระทำผิด วินัย	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	-	-	-	-	-
กสป.	-	-	-	-	-	-	-
สสข.	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-
สสส.	-	-	-	-	-	-	-
สดม.	-	-	-	-	-	-	-
กกรม.	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-
CIC	-	-	-	-	-	-	-
กพก.	-	-	-	-	-	-	-
กตอ.	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๑	๒	-	-	-	๓	๑๐๐

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๓ ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

จำนวน ๓ เรื่อง

จำนวนเรื่อง



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๓ ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ - มิถุนายน ๒๕๖๖ ทั้งหมด ๓ เรื่อง สสข. มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ศก.๒. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

(๓.๕) ภาพรวมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓ เดือนเมษายน ๒๕๖๖ - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

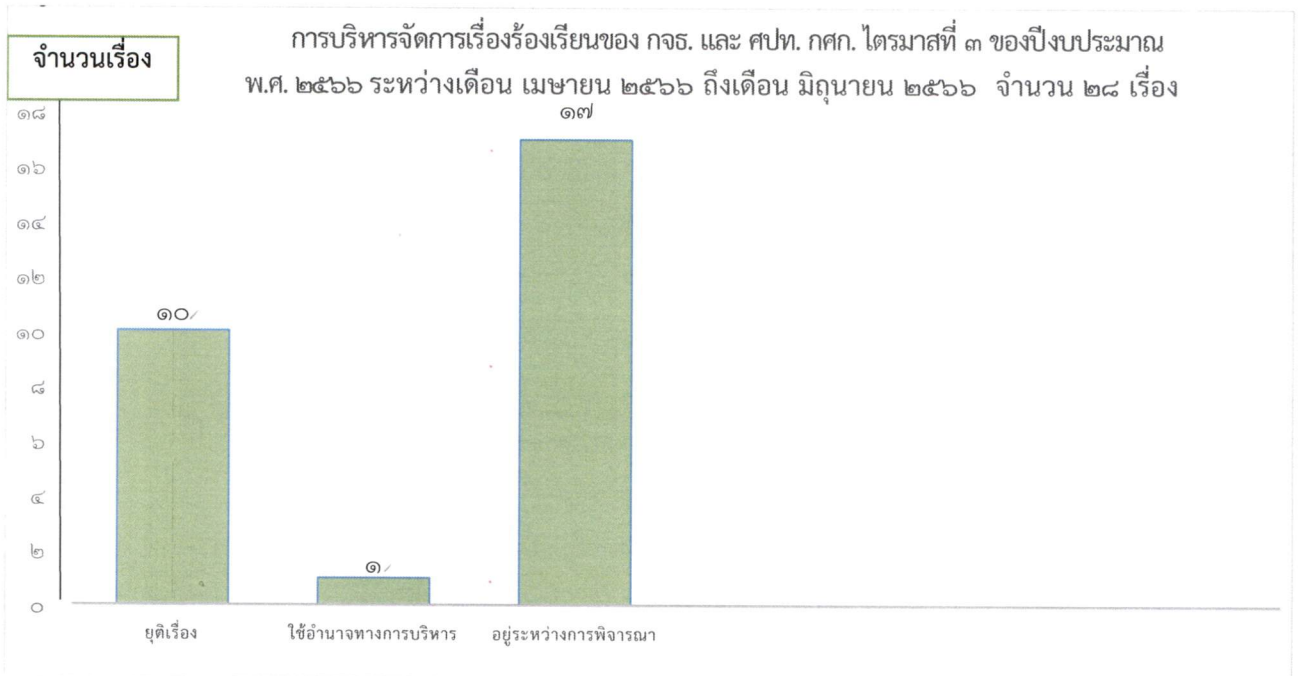
เรื่องร้องเรียน	จำนวน	เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (กจร.)	๒๒	เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศปท. กศก.)	๓	เรื่อง
- เรื่องรับเข้าใหม่ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (กจร.)	๒	เรื่อง
- เรื่องรับเข้าใหม่ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศปท. กศก.)	๑	เรื่อง

(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ

เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๑๐	เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร	๑	เรื่อง

(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา

อยู่ระหว่างการพิจารณา	จำนวน	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กจร.	๑๔	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก.	๓	เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร รวมยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๒๘ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อยู่ระหว่างการพิจารณา จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/(๓.๖) ข้อมูล ...

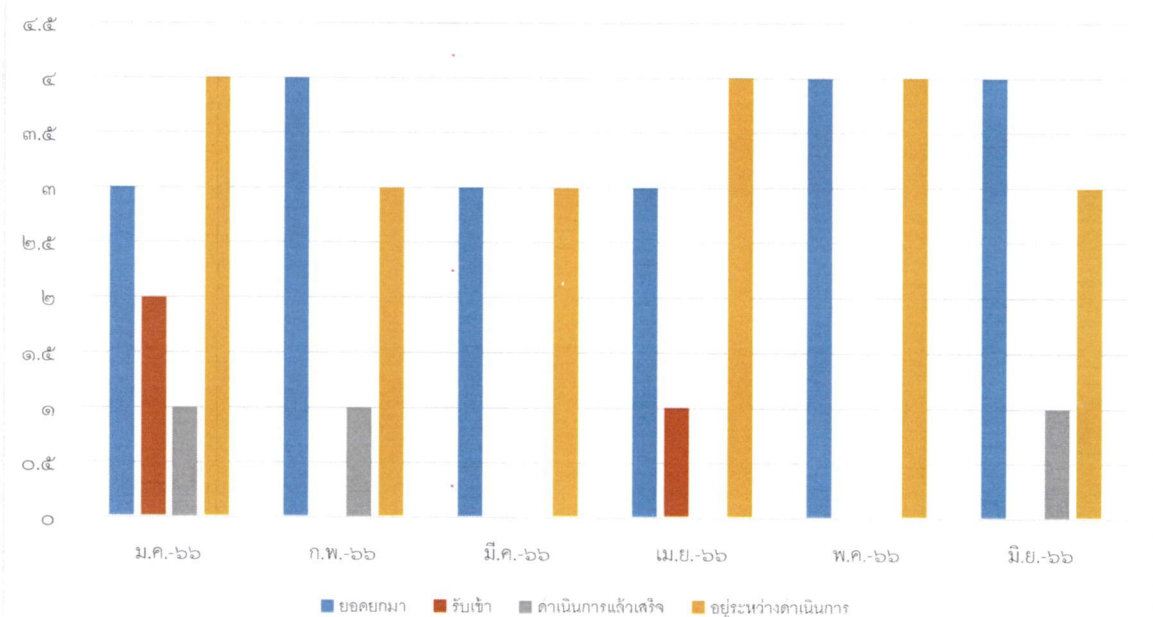
(๓.๖) ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก) ไตรมาส ๓ (เม.ย. ๒๕๖๖ - มิ.ย. ๒๕๖๖)

(๓.๖.๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับมาทั้งหมด	๔	เรื่อง
- ค้างในไตรมาสที่ ๒ ยอดยกมา	๓	เรื่อง
- รับเข้ามาในไตรมาสที่ ๓	๑	เรื่อง
(๓.๖.๒) จำนวนเรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	๑	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๑	เรื่อง
(๓.๖.๓) จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	๓	เรื่อง

(๓.๗) ข้อมูลสถิติรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน ย้อนหลัง (มกราคม ๒๕๖๖ - มิถุนายน ๒๕๖๖)

การดำเนินการ	ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓		
	ม.ค. ๖๖	ก.พ. ๖๖	มี.ค. ๖๖	เม.ย. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖
ยอดยกมา	๓	๔	๓	๓	๔	๔
รับเข้า	๒	-	-	๑	-	-
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๑	๑	-	-	-	๑
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔	๓	๓	๔	๔	๓

ข้อมูลสถิติรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของ 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

(๔.๔) นิติกรขาดความรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์ในงานศาลากร การตรวจสอบข้อเท็จจริง ตลอดจนการเรียบเรียงสรุปประเด็นรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลมากขึ้น

๕. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๓

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

จำนวนเรื่องรับเข้า (เรื่องร้องเรียน เรื่องสอบถามพิธีการศาลากร เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส) ที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๓ (ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖) จำนวน ๖๖ เรื่อง พบว่าปริมาณเรื่องรับเข้าที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการศาลากร จำนวนทั้งสิ้น ๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ส่วนที่เหลือเป็นเรื่องร้องเรียน เพียง จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ ของเรื่องที่รับเข้าทั้งหมดในไตรมาสที่ ๓ สะท้อนว่าประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ ยังคงมีความไม่เข้าใจในระเบียบพิธีการศาลากร อาทิ การประเมินค่าภาษีอากร โดยเฉพาะการประเมินค่าภาษีอากรจากการนำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และการปฏิบัติพิธีการศาลากร อื่น ๆ มากกว่าการร้องเรียนพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ หรือร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศาลากร

(๕.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องความประพฤติเจ้าหน้าที่ศาลากร จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของเรื่องที่รับเข้ามาในไตรมาสที่ ๓ ทั้งหมด ตามลำดับ

(๕.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ การร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา คือการร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๕.๔) สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศาลากร กจธ. และ ศปท. กศก. รวมยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๒๘ เรื่อง (กจธ. ๒๔ เรื่อง และ ศปท. กศก. ๔ เรื่อง) กรมศาลากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

กจร. 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 เพื่อเป็นรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรมีค่านิยมในการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติหน้าที่อย่างมุ่งมั่น ด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เพื่อช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มงานจริยธรรม และ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร