



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๗๖

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ เพื่อใช้ประโยชน์ ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กบท. โทร. ๒๐ - ๖๘๙๓

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/๗

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

## ความเป็นมา

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

๒. คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๒๔๔/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร กำหนดให้ ศปท. กศก. รายงานผลการดำเนินงานของ ศปท. กศก. เป็นรายเดือนให้อธิบดีทราบ

๓. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในแบบสำรวจข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ ข้อ ๐๓๑ หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีข้อมูลความก้าวหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

## ข้อเท็จจริง

เพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม ในฐานะหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ที่มีการร้องเรียนมายังกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ได้ดำเนินการจัดทำ

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

เรียน .....คุณต่อใจ.....

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

...../ข้อเสนอ.....

(นายอภิสิทธิ์ ไชยหาญ)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

## ความเห็น/คำสั่ง

๒

ทพท. ๖๒  
- อธิบดี กคจ.

.....  
(นายพชร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศุลกากร

๓

เรียน ผอ. กคจ.

เพื่อโปรดพิจารณา

และกำหนด ทพท.ในส่วนที่แจ้งข้างต่อไป

.....  
(นางนันทริดา สิริคุปต์)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

๔

เรียน .....  
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

.....

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กคจ. พิจารณาแล้วเห็นควร ดำเนินการดังนี้

๑. รายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ และรายงานการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน และร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ ให้กรมศุลกากรรับทราบ

๒. ขออนุมัติ นำรายงานการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากรและสาธารณชนโดยทั่วไป ได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัตินำรายงานการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนและ ร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของ กรมศุลกากรต่อไป



(นายอภิสิทธิ์ ไชยหาญ)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม



(นางนันทฐิตา สิริคุปต์)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล



(นายชัยฤทธิ์ แพทย์สมาน)

รองอธิบดีกรมศุลกากร



รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร  
ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ 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 ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน 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](mailto: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. การจัดการ ...

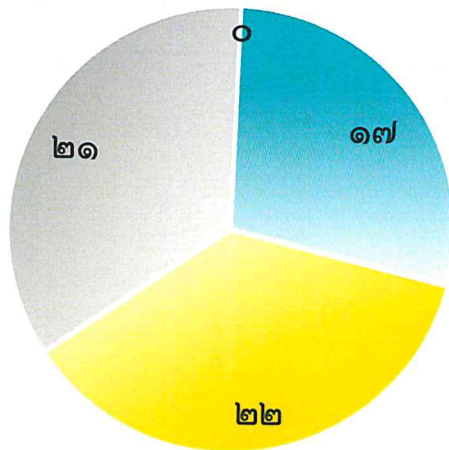
### ๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๖๐ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๑๗	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน กคจ.	จำนวน	๑๕	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก.	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องร้องทุกข์	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน	๒๒	เรื่อง
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	๒๑	เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓



เรื่องร้องเรียน	จำนวน ๑๗ เรื่อง
เรื่องร้องทุกข์	จำนวน - เรื่อง
เรื่องสอบถามพิธีการ	จำนวน ๒๒ เรื่อง
เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน ๒๑ เรื่อง
รวมเรื่องรับเข้า จำนวน ๖๐ เรื่อง	

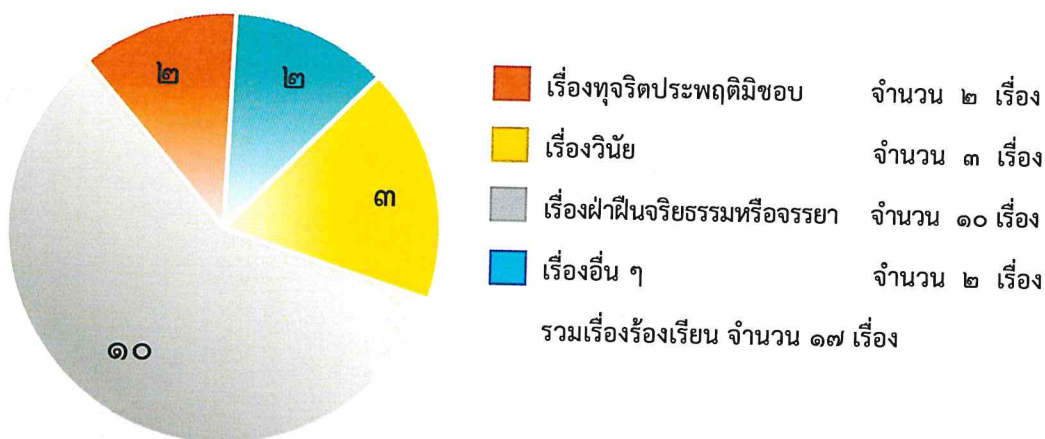
จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๓ พบว่าเป็นเรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ รองลงมา คือ เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ ตามลำดับ

/(๓.๒) ประเภท ...

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๗ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องวินัย	จำนวน	๓	เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา - ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยา และวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น	จำนวน	๑๐	เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน	๒	เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

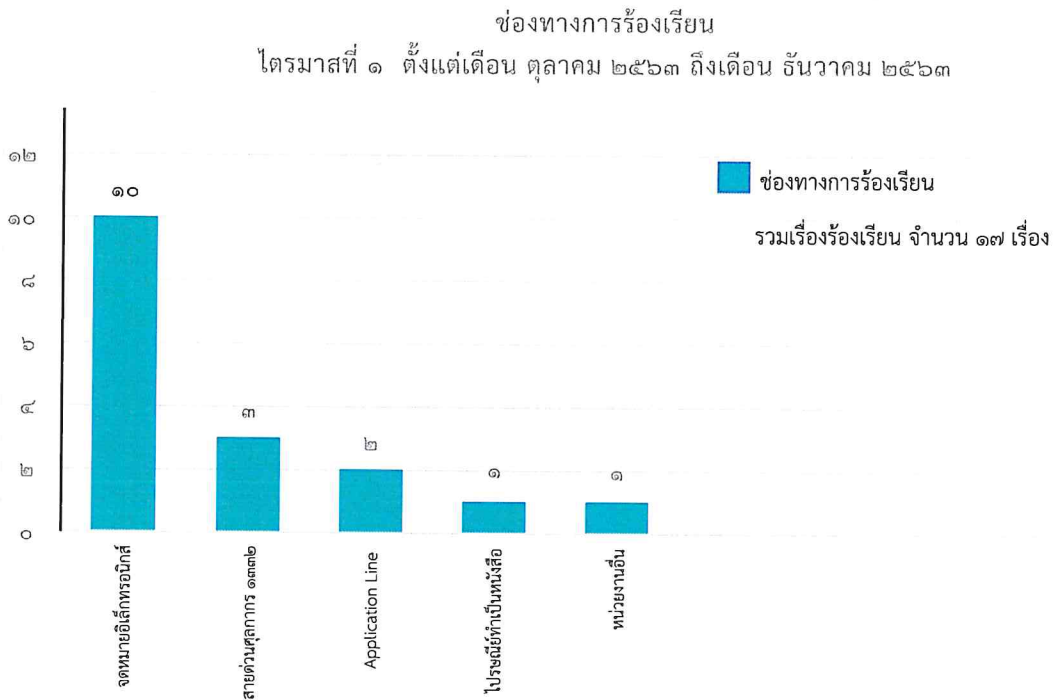


จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา เรื่องวินัย จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๔ เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ เช่นกัน ตามลำดับ

/(๓.๓) ช่องทาง ...

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน	๓	เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน	๑๐	เรื่อง
(๓.๓.๓) ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็นหนังสือ	จำนวน	๑	เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนทาง Application LINE	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๓.๕) ร้องเรียนมาด้วยตนเอง	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๓.๖) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น	จำนวน	๑	เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>จำนวน</b>	<b>๑๗</b>	<b>เรื่อง</b>



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ ร้องเรียนทาง Application Line จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็นหนังสือ และผ่านหน่วยงานอื่น ช่องทางละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ของแต่ละช่องทาง ตามลำดับ



(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

มีดังนี้

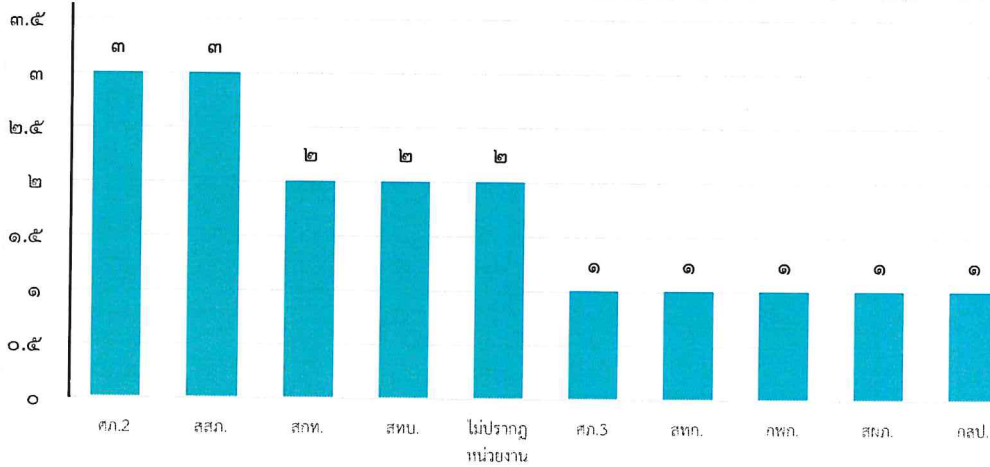
หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	ประเมินราคา ค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	ไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายและ ระเบียบ	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏ หน่วยงาน	-	๑	-	-	๑	-	๒	๑๑.๗๗
สภท.	-	๒	-	-	-	-	๒	๑๑.๗๗
สผภ.	-	๑	-	-	-	-	๑	๕.๘๘
สสภ.	-	๑	-	-	๑	๑	๓	๑๗.๖๔
สทภ.	-	๑	-	-	-	-	๑	๕.๘๘
ศภ. ๑	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๒	๒	๑	-	-	-	-	๓	๑๗.๖๔
ศภ. ๓	-	-	-	-	-	๑	๑	๕.๘๘
ศภ. ๔	-	-	-	-	-	-	-	-
สทบ.	-	๒	-	-	-	-	๒	๑๑.๗๗
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	-	-	-	-	-	-
กสป.	-	-	-	-	๑	-	๑	๕.๘๘
สลข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	-	-	-	-	-	-	-
สคม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กกม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-	-
CIC	-	-	-	-	-	-	-	-
กพภ.	-	๑	-	-	-	-	๑	๕.๘๘
รวม	๒	๑๐	-	-	๓	๒	๑๗	๑๐๐

/หน่วยงาน ...



หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน  
ไตรมาสที่ ๑ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน  
จำนวน ๑๗ เรื่อง



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ ศก. ๒ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๔ สสภ. จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๔ สภท. จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๗ สทบ. จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๗ ไม่ปรากฏหน่วยงาน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๗ ศก. ๓ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ สทก. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ กพท. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ สผภ. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ และ กสป. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

(๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (กคจ.) จำนวน ๘ เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ศปท. กศก.) จำนวน ๒ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน กคจ. รับเข้าไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๑๕ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก. รับเข้าไตรมาสที่ ๑ จำนวน ๒ เรื่อง
- รวมทั้งหมด จำนวน ๒๗ เรื่อง**

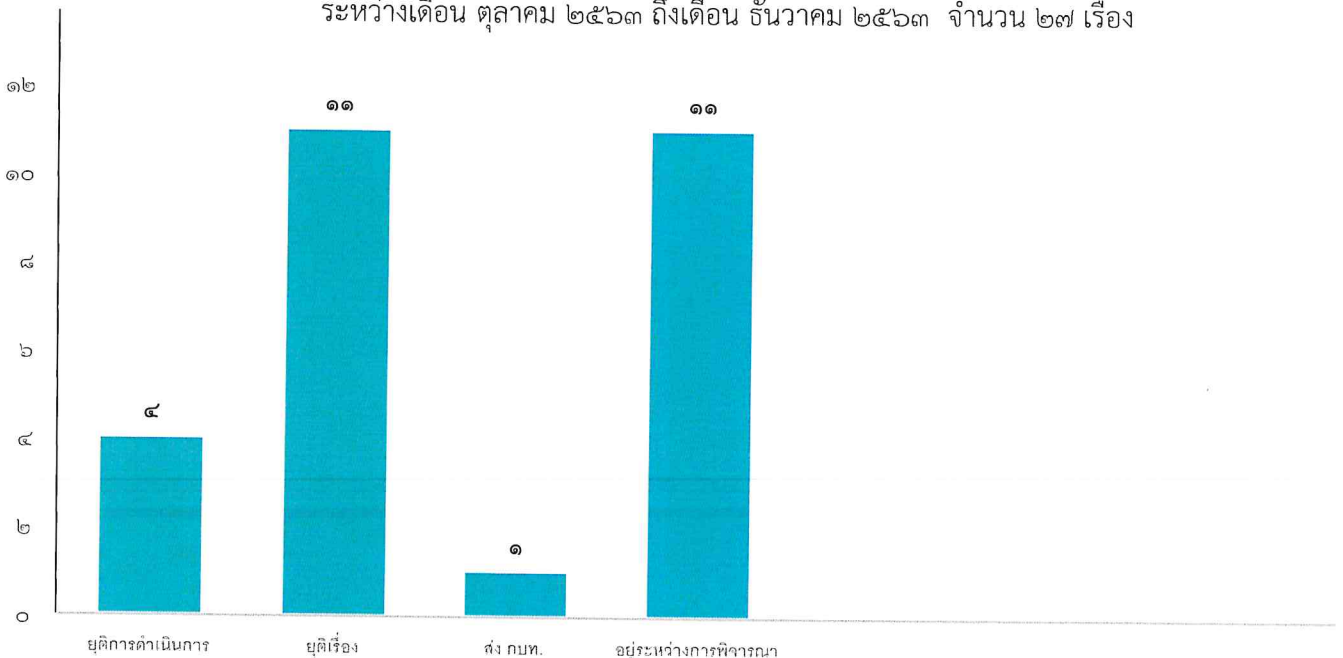
(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ

- ยุติการดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง
- ยุติเรื่อง จำนวน ๑๑ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง จำนวน - เรื่อง
- ส่ง กบท. จำนวน ๑ เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร จำนวน - เรื่อง

(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา

- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กคจ. จำนวน ๘ เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก. จำนวน ๓ เรื่อง

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กคจ. และ ศปท. กศก. ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๒๗ เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดกรมศุลกากร รวมยอดยกจากไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๒๗ เรื่อง กรมศุลกากรได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๖ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิติกร จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ ของจำนวนเรื่องที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการในชั้น กคจ. จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และใช้อำนาจทางการบริหาร จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

#### ๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

(๔.๑) เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐาน ที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และในบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

(๔.๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๔.๓) หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

#### ๕. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๑

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

จำนวนเรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๑ (ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓) จำนวน ๖๐ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๓ ซึ่งไม่ถึงร้อยละ ๕๐ หรือครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการ ที่มีใช้การร้องเรียนเจ้าหน้าที่มีมากถึงร้อยละ ๗๑.๖๗ ทั้งนี้ ทำให้เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรมีหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสที่ดีขึ้น

##### (๕.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ นั้น เป็นการร้องเรียนเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาข้าราชการ โดยเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา คือ เรื่องวินัย จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๔ เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการ การใช้กริยาและวาจาไม่สุภาพ สำหรับเรื่องการประเมินค่าภาชีอากรสูงนั้น ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากผู้ร้องไม่เข้าใจในกฎหมายและระเบียบของกรมศุลกากร ที่เกี่ยวกับการตรวจปล่อย การประเมินอากรศุลกากร สิทธิและหน้าที่ของผู้นำเข้า และปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ร้องเรียน

##### (๕.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก ทั้งนี้อาจเกิดจากมาตรการของรัฐบาลที่ให้หลีกเลี่ยงการติดต่อในช่วงนี้เนื่องจากเกิดโรคระบาด ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรมีนโยบายหรือมาตรการในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางให้มีความชัดเจน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากรมศุลกากรต่อไป

#### (๕.๔) สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ และเรื่องร้องเรียนที่ยกมาไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมจำนวน ๒๗ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๖ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิติกร จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ยุติดำเนินการในชั้น กคจ. จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และใช้อำนาจทางการบริหาร จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ ไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่อง หรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้วาจาไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กคจ. โดยผู้ช่วยหัวหน้า กคจ. (ผอ. กบท.) ได้มีนโยบาย ให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

#### ๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม และศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

กคจ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๖.๑) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวัง และให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

(๖.๒) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผน และหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

(๖.๓) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีการร้องเรียน ให้ความสำคัญกับเรื่องที่มีการร้องเรียน โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและเป็นธรรมทั้งกับเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องและผู้มาใช้บริการที่มีการร้องเรียน โดยยึดแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามแนวทางที่กรมศุลกากรกำหนดในหนังสือกรมศุลกากร ที่ ๐๕๑๖/ว ๕๗๐ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๒ เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(๖.๔) เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผน ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) ให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ของโครงการในการให้ข้าราชการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และวางรากฐานการเสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรมของกรมศุลกากรให้เป็นรูปธรรม และการเสริมสร้างให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มสมรรถนะและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์  
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม และ  
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร