



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๕๗๕ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของ
กรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
 รับที่..... 2165.....
 วันที่..... 21 ต.ค. 65.....
 e-office..... 547458.....

ส่วนราชการ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ กลุ่มงานจริยธรรม กบท. โทร. ๒๐ - ๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/๖๐

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔
 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

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

ความเป็นมา

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

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ หรือแบบวัด OIT ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อ ๐๓๑ ให้หน่วยงานแสดงข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กจร. ได้ดำเนินการจัดทำข้อมูล ดังนี้

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงกันยายน ๒๕๖๕) (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงกันยายน ๒๕๖๕) (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

๓. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงกันยายน ๒๕๖๕) (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๔)

ความเห็น/คำสั่ง

๒) - พพ
 - คณบดี โธ ๒๖๖
 ' / กจร
 (นายพร อนันตศิลป์)
 อธิบดีกรมศุลกากร

๓) เรียน ผอ. กจร.
 เพื่อโปรดทราบและ
 และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางอภาพรรณี แสงมุกดา)
 ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน ผอ. กจร.
 เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)
 ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

๕๑ พ.ย. ๒๕๖๕

/ข้อเสนอ...

๓) เรียน คุณสีตมาใจ

(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ๕. 547458.
 - ๑ พ.ย. ๒๕๖๕

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจร. ดำเนินการจัดทำสรุปผลการดำเนินงานของ กจร. เรียบร้อยแล้ว เห็นควรเสนอ
กรมศุลกากร เพื่อทราบ ดังนี้

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ (กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงกันยายน ๒๕๖๕)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงกันยายน ๒๕๖๕) /

๓. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงกันยายน ๒๕๖๕) /

เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
ให้สาธารณชนรับทราบตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ซึ่งกำหนดให้กรมศุลกากรต้อง
แสดงข้อมูลความก้าวหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยอย่างน้อยข้อมูล
จะต้องประกอบด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่อง que ดำเนินการแล้วเสร็จ และจำนวนเรื่อง
ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ กจร. จึงเห็นควรให้นำรายงานตามข้อ ๒ และ ข้อ ๓ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในระบบ
Intranet และ Website ของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบตามข้อ ๑ - ข้อ ๓ และหากเห็นชอบโปรดอนุมัติให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์
รายงานตามข้อ ๒ และ ข้อ ๓ ในระบบ Intranet และ Website ของกรมศุลกากร



(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



(นางสาวสมหญิง ผายรัศมี)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล



(นางนันท์ธิดา ศิริคุปต์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงกันยายน ๒๕๖๕)

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๕

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 ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำดำเนินการ 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 : @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

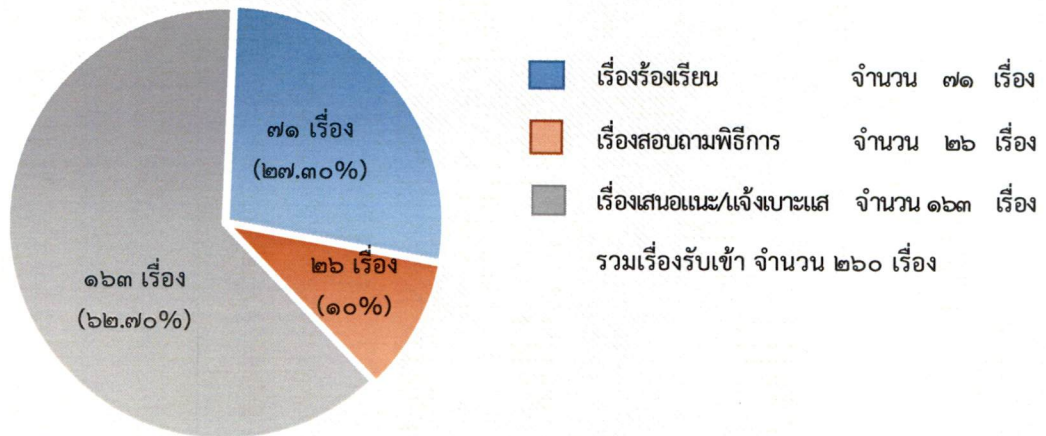
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเรื่องอื่น ๆ มีการดำเนินการสรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่ได้รับมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๖๐ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน ๗๑	เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐
- เรื่องร้องเรียน กจร.	จำนวน ๕๘	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน ศปท.กศก	จำนวน ๑๓	เรื่อง
(๓.๑.๒) สอบถามเรื่องสอบถามพิธีการ	จำนวน ๒๖	เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๐
(๓.๑.๓) เรื่องเสนอแนะ	จำนวน ๑๖๓	เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๐

เรื่องรับเข้า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕



จากสถิติ จำนวนเรื่องที่ได้รับมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๒๖๐ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐ เรื่องสอบถามพิธีการจำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๑๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๐ ตามลำดับ

(๓.๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

- ยอดยกมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	จำนวน ๑๕	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	จำนวน ๗๑	เรื่อง
รวม	จำนวน ๘๖	เรื่อง

/(๓.๓)ประเภท...

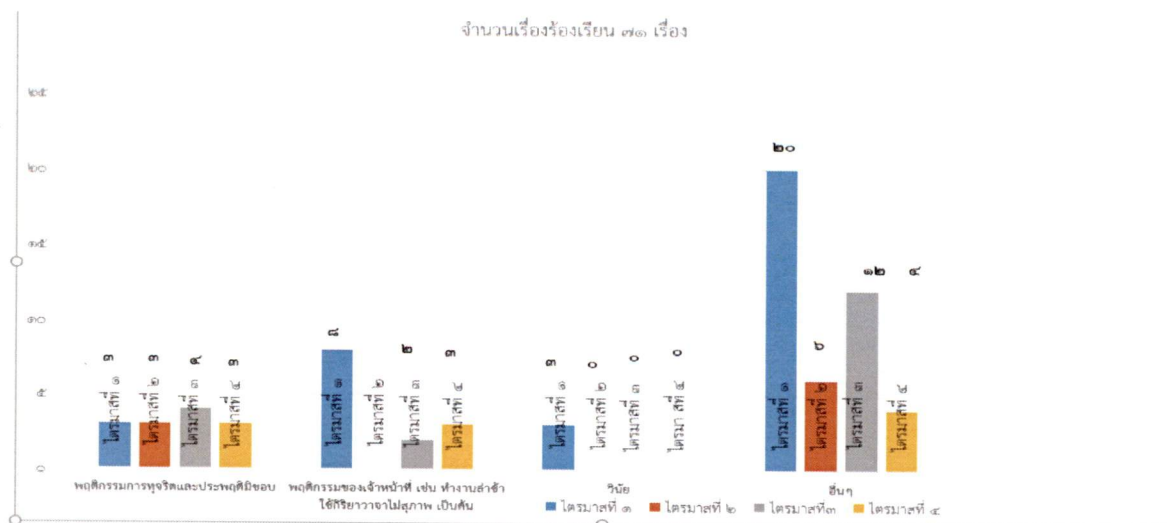
(๓.๓) ประเภทของเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๗๑ เรื่อง แยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๓.๓.๑) เรื่องปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน	๑๓	เรื่อง
- รับเข้า กจร. (ต.ค. ๒๕๖๔ - ก.ย. ๒๕๖๕)	จำนวน	-	เรื่อง
- รับเข้า ศปท. (ต.ค. ๒๕๖๔ - ก.ย. ๒๕๖๕)	จำนวน	๑๓	เรื่อง
(๓.๓.๑) เรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ เป็นต้น	จำนวน	๑๓	เรื่อง
(๓.๓.๒) เรื่องวินัย	จำนวน	๓	เรื่อง
(๓.๓.๓) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน	๔๒	เรื่อง

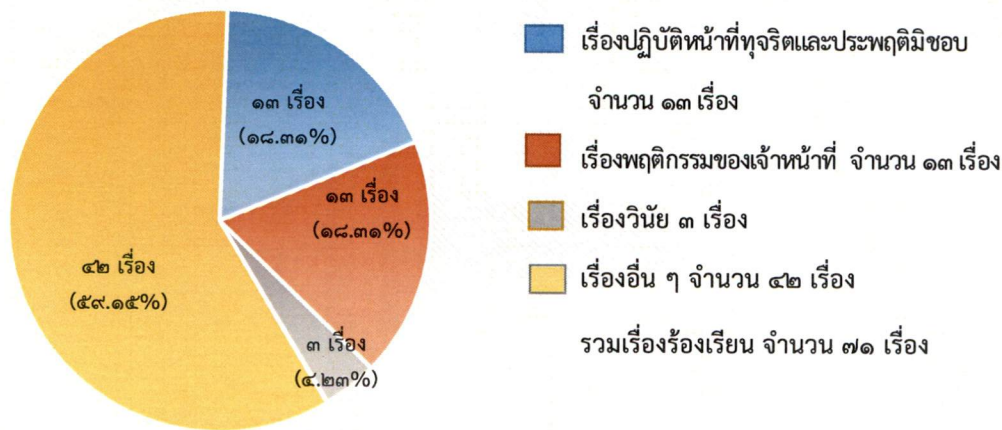
ไตรมาสที่	ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	เรื่องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ เป็นต้น (เรื่อง)	วินัย	เรื่องอื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไตรมาสที่ ๑	๓	๘	๓	๒๐	๓๔	๔๗.๘๙
ไตรมาสที่ ๒	๓	๐	๐	๖	๙	๑๒.๖๘
ไตรมาสที่ ๓	๔	๒	๐	๑๒	๑๘	๒๕.๓๕
ไตรมาสที่ ๔	๓	๓	๐	๔	๑๐	๑๔.๐๘
รวม	๑๓	๑๓	๓	๔๒	๗๑	๑๐๐

ประเภทของเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕ (ไตรมาส ๑ - ๔)

จำนวนเรื่องร้องเรียน



ประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕

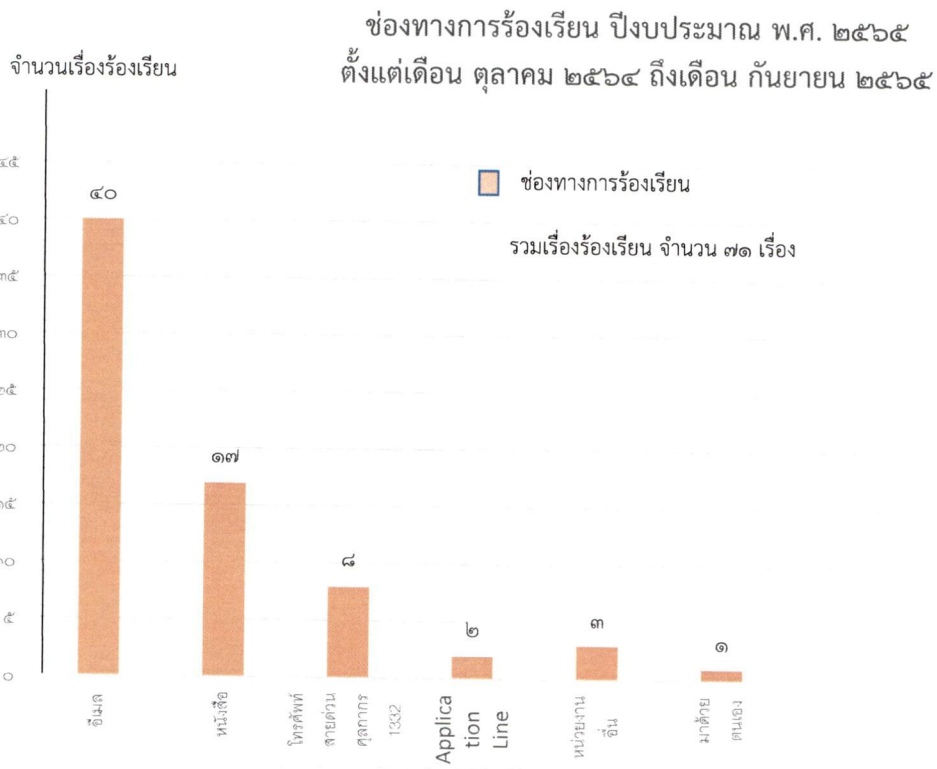


จากสถิติ พบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่อง อื่น ๆ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่บุคลากร หรือไม่เกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่บุคลากร เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับการประเมินภาษีอากรสูง หรือพัสดุสูญหาย หรือเสียหาย จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๕ รองลงมา ได้แก่ เรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยาและวาจาไม่สุภาพ และเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๑ และเรื่องวินัย จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๓ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด

(๓.๔) ช่องทางที่มีการร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกได้ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
๑	อีเมล	๔๐	๕๖.๓๔
๒	ทำเป็นหนังสือ	๑๗	๒๓.๙๔
๓	โทรศัพท์สายด่วนบุคลากร ๑๓๓๒	๘	๑๑.๒๗
๔	Application Line	๒	๒.๘๒
๕	หน่วยงานอื่น	๓	๔.๒๓
๖	มาด้วยตนเอง	๑	๑.๔๐
	รวม	๗๑	๑๐๐

/ช่องทาง ...



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านอีเมล จำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ร้องเรียนทำเป็นหนังสือ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๔ โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๗ Application Line จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๒ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๓ และร้องเรียนมาด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

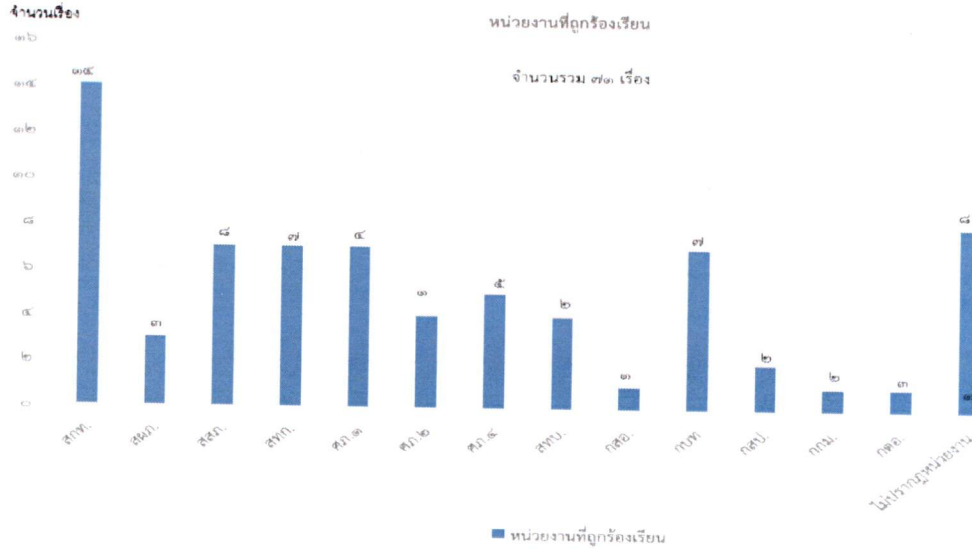
/(๓.๕) หน่วยงาน...

(๓.๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	ประเมินราคาค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)	ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏหน่วยงาน	-	-	-	-	-	๘	๘	๑๑.๒๗
สภท.	๒	๒	-	-	-	๑๐	๑๔	๗๙.๗๒
สผภ.	-	-	-	-	-	๓	๓	๔.๒๓
สสภ.	๒	๒	-	-	-	๓	๗	๙.๘๖
สทภ.	๑	๔	-	-	-	๒	๗	๙.๘๖
ศภ. ๑	๓	๑	-	-	-	๓	๗	๙.๘๖
ศภ. ๒	๓	๑	-	-	-	-	๔	๕.๖๔
ศภ. ๓	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๔	๑	๑	-	-	๑	๒	๕	๗.๐๔
สทบ.	-	๑	-	-	-	๓	๔	๕.๖๔
กสอ.	-	-	-	-	๑	-	-	๑.๔๐
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	๗	-
กบพ.	-	๑	-	-	-	๖	๒	๙.๘๖
กสป.	๑	-	-	-	-	๑	-	๒.๘๒
สสข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	-	-	-	-	-	-	-
สคม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กกม.	-	-	-	-	-	๑	๑	๑.๔๐
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-	-
CIC	-	-	-	-	-	-	-	-
กพภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กตอ.	-	-	-	-	๑	-	๑	๑.๔๐
รวม	๑๓	๑๓	-	-	๓	๔๒	๗๑	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพบว่า สกท. เป็นหน่วยงานที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๒ รองลงมาคือ ไม่ปรากฏหน่วยงาน จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๗ ของจำนวนเรื่องที่มีการร้องเรียนทั้งหมด

(๓.๖) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(๓.๖.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวน ๑๕ เรื่อง

(๓.๖.๒) เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวน ๗๑ เรื่อง

รวมเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ + เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
จำนวน ๘๖ เรื่อง

(๓.๖.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ

จำนวน ๖๖ เรื่อง

- ยุติการดำเนินการ

จำนวน ๑๓ เรื่อง

- ยุติเรื่อง

จำนวน ๔๙ เรื่อง

- ส่งกระทรวงการคลัง

จำนวน - เรื่อง

- ส่ง กบท.

จำนวน ๒ เรื่อง

- ใช้อำนาจทางบริหาร

จำนวน - เรื่อง

- ๑ วันทันใจ

จำนวน ๒ เรื่อง

(๓.๖.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณา

จำนวน ๒๐ เรื่อง

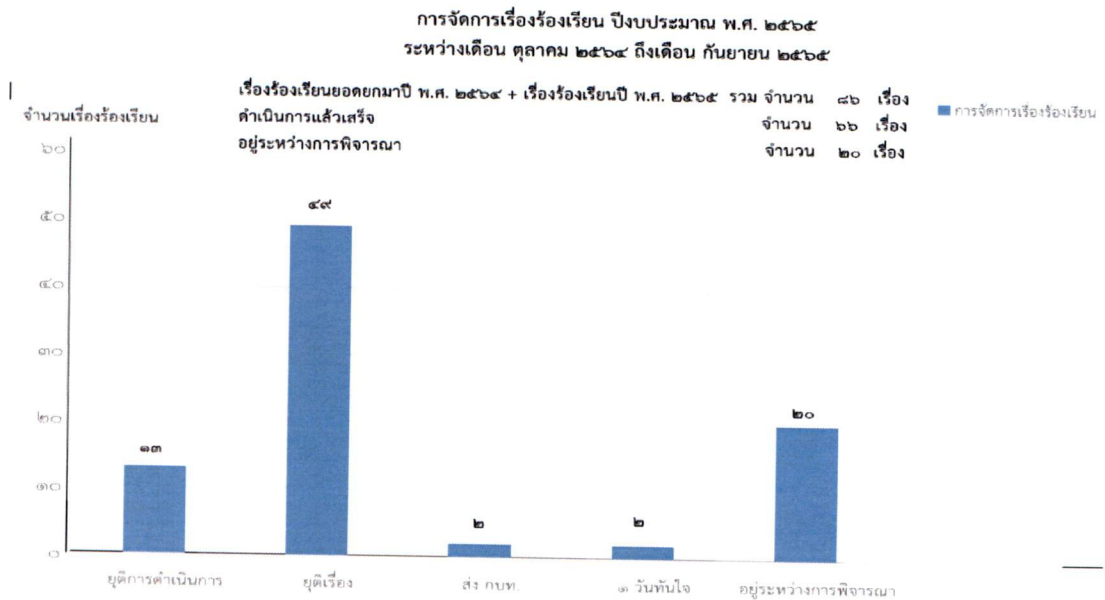
- อยู่ระหว่างการพิจารณา กจธ.

จำนวน ๑๔ เรื่อง

- อยู่ระหว่างการพิจารณา ศปท.

จำนวน ๖ เรื่อง

/การจัดการ ...



จากสถิติ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน นั้น กจธ. จะนำมาพิจารณาเฉพาะที่ กจธ. รับเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘๖ เรื่อง (๗๑ + ๑๕) สำหรับเรื่องการสอบถามพิธีการและการเสนอแนะ กจธ. จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา จากสถิติการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พบว่า กจธ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๔ คงค้างพิจารณาจำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยได้สั่งการให้ยุติเรื่องในชั้นผู้ช่วยหัวหน้า กจธ. จำนวน ๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๔ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ รองลงมาคือยุติการดำเนินการในชั้น ผอ. กจธ. จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐ ส่ง กบท. จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ และ ๑ วันทันใจ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ

๔. เปรียบเทียบการร้องเรียนระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.๑ สถิติจำนวนเรื่องรับเข้าทั้งหมด

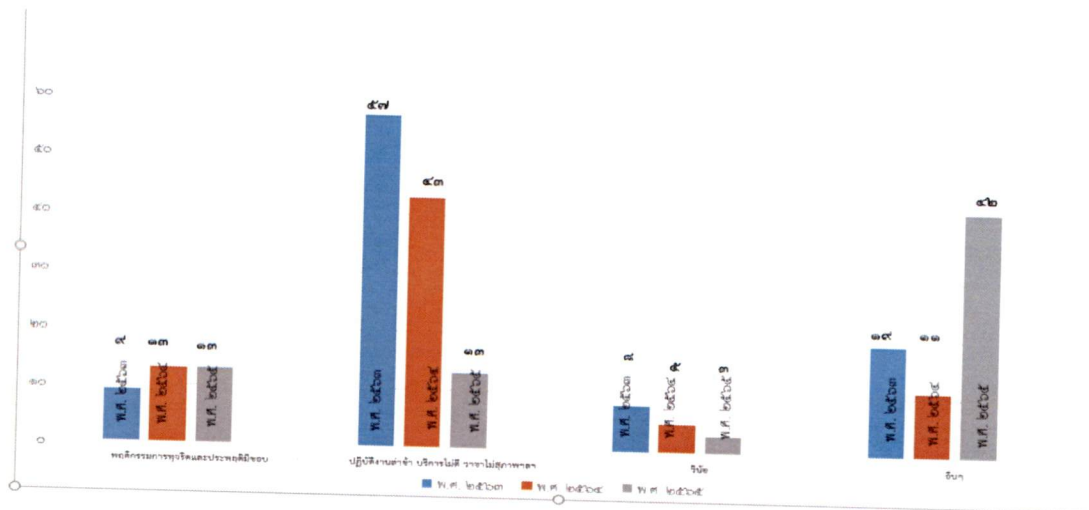
ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องที่รับเข้า	จำนวนเรื่องสอบถามพิธีการ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องเสนอแนะ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
พ.ศ. ๒๕๖๓	๒๘๒	๙๓	๙๖	๙๓
พ.ศ. ๒๕๖๔	๒๔๔	๕๙	๑๑๓	๗๒
พ.ศ. ๒๕๖๕	๒๖๐	๒๖	๑๖๓	๗๑

/๔.๒ จำนวน ...

๔.๒ จำนวนและประเภทของเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องร้องเรียนรับเข้า (เรื่อง)	พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมอื่น ๆ เช่น ใช้กิริยา วาจา ไม่สุภาพ ทำงานล่าช้า ฯลฯ (เรื่อง)	วินัย (เรื่อง)	อื่น ๆ (เรื่อง)
พ.ศ. ๒๕๖๓	๙๓	๙	๕๗	๘	๑๙
พ.ศ. ๒๕๖๔	๗๒	๑๓	๔๓	๕	๑๑
พ.ศ. ๒๕๖๕	๗๑	๑๓	๑๓	๓	๔๒

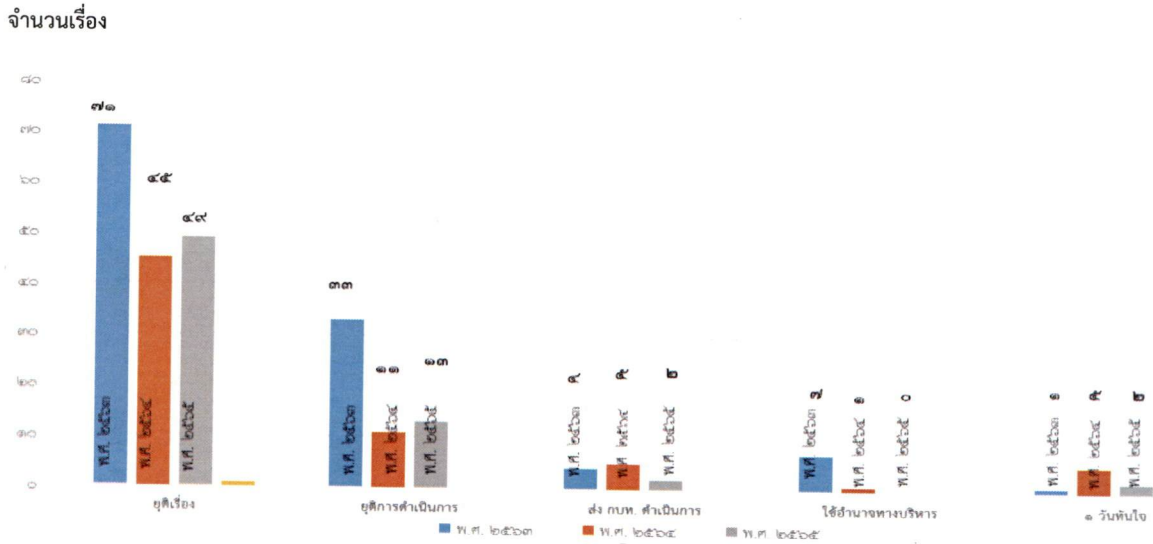
กราฟเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนพบว่าจำนวนเรื่องรับเข้าผ่านช่องทางการรับเรื่องต่างๆ ของ กจธ. และ ศปท. กศก. ในสามปีหลังพบว่า จำนวนเรื่องที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ น้อยกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒๒ เรื่อง (๒๘๒ - ๒๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๐ และมากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๖ เรื่อง (๒๖๐ - ๒๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๕ และเฉพาะเรื่องร้องเรียนพบว่าจำนวนเรื่องที่รับเข้าใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ น้อยกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒๒ เรื่อง (๙๓ - ๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๖ และน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑ เรื่อง (๗๒ - ๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙

๔.๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

กราฟเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



๕. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๕.๑ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานไม่ชัดเจน หรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ข้อมูลที่อยู่อีเมล หรือโทรศัพท์ ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๕.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลานานขึ้น

๖. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๖.๑ สถิติการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน เปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนหรือผู้ประกอบการ ยื่นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมศุลกากร รวมทั้งสิ้น ๒๖๐ เรื่อง เปรียบเทียบกับสถิติการรับเรื่องย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า มีการยื่นเรื่องลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คือลดลงร้อยละ ๗.๘๐ แต่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย คือ ร้อยละ ๖.๑๕ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียน พบว่ามีการร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ร้อยละ ๒๑.๙๘ และ ๑.๓๙ ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของกรมศุลกากรเพิ่มขึ้น การกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นโยบายที่สำคัญของกรมศุลกากรหลายประการส่งผลในเชิงบวกกับผู้ประกอบการในการลดข้อขัดข้อง และหรือเป็นการช่วยเหลือบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของผู้ประกอบการ เช่น โครงการศุลกากรคุณธรรม โครงการระฆังศุลกากร เป็นต้น

/นอกจากนี้ ...

นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้รับการเอาใจใส่ โดยผู้บริหารกรมศุลกากร มีการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับฟังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากรมศุลกากร รวมถึงการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้หน่วยงานในสังกัดที่ไปตรวจเยี่ยม ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง อย่างไรก็ตามการร้องเรียนน้อยลงอาจเกิดจากปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับสถานการณ์เกิดโรคระบาด Covid ๑๙ ทำให้ปริมาณการนำเข้า หรือส่งออกลดลง

สำหรับสถิติจำนวนเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๒๖๐ เรื่อง พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับมาทั้งหมดแสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียน กจร. และ ศปท.กศก. รับมานั้นส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง การแจ้งเบาะแส และเป็นเรื่องการเสนอแนะ

๖.๒ ประเด็นเรื่องร้องเรียนที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนมากที่สุด

จากสถิติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องอื่น ๆ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับการประเมินภาษีอากรสูง หรือผิดพลาดสูญหาย หรือเสียหาย จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๕ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (๗๑ เรื่อง) แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีปัญหาในเรื่องของการให้บริการประชาชน การแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชนด้วยการกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจังและปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จะทำให้เกิดแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ประกอบกับมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) โดยกรมศุลกากรมีโครงการต่างๆ ที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและมีจิตบริการ เช่น แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร แผนงานพัฒนาบุคลากร ด้วยโค้ชวิชาการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching and Mentoring) โครงการ Customs Professional e - Learning Platform โครงการปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรม และธรรมมาภิบาลเพื่อป้องกันการทุจริต และพฤติกรรมชอบ ในภาครัฐ โครงการเสริมสร้างความผูกพันขององค์กร โครงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Customs YouTube Channel โครงการเสริมสร้างการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) เป็นต้น การกำหนดโครงการต่างๆ ดังกล่าวขึ้น คาดหมายว่า ปัญหาการร้องเรียนดังกล่าวจะมีแนวโน้มลดลง และความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศุลกากรมีมากขึ้น

สำหรับเรื่องร้องเรียนในลำดับรองลงมา ได้แก่ เรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ทำงานล่าช้า ใช้กิริยา และวาจาไม่สุภาพ และเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๑ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด

๖.๓ สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านอีเมล จำนวน ๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก ดังนั้นกรมศุลกากร จึงได้มีนโยบายให้นำระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๖.๔ สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติพบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด กรมศุลกากรได้สั่งการให้ยุติเรื่องในชั้นผู้ช่วยหัวหน้า กจธ. จำนวน ๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๔ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ รองลงมาคือยุติการดำเนินการในชั้น ผอ. กจธ. จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ รวมเรื่องที่มีการสั่งการให้ยุติทั้งหมด ๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๕ แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ ซึ่งอาจเกิดจากข้อร้องเรียนมีความไม่ชัดเจนในเรื่องที่กล่าวหา ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน กรมศุลกากรไม่สามารถที่จะติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลผู้ร้องเพิ่มเติมได้ หรือเกิดจากเจ้าหน้าที่มิได้กระทำการถึงขนาดเป็นความผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ อย่างไรก็ตาม ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่อง หรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้งานไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น กรมศุลกากรได้มีนโยบายให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

๗. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

กจธ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๗.๑ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล และอบรมพัฒนาบุคลากร โดยเจ้าหน้าที่บุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานศุลกากรตลอดจนพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างมีจิตบริการและได้มาตรฐานสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๗.๒ เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้นๆ

๗.๓ เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการในการให้ข้าราชการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และวางรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมของกรมศุลกากรให้เป็นรูปธรรม และการเสริมสร้างให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มสมรรถนะและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มงานจริยธรรม

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงกันยายน ๒๕๖๕)

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ที่ราชการ ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๒. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียน ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนอง สิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน 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

ช่องทางที่ ๑๐: ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

/๓. การจัดการ...

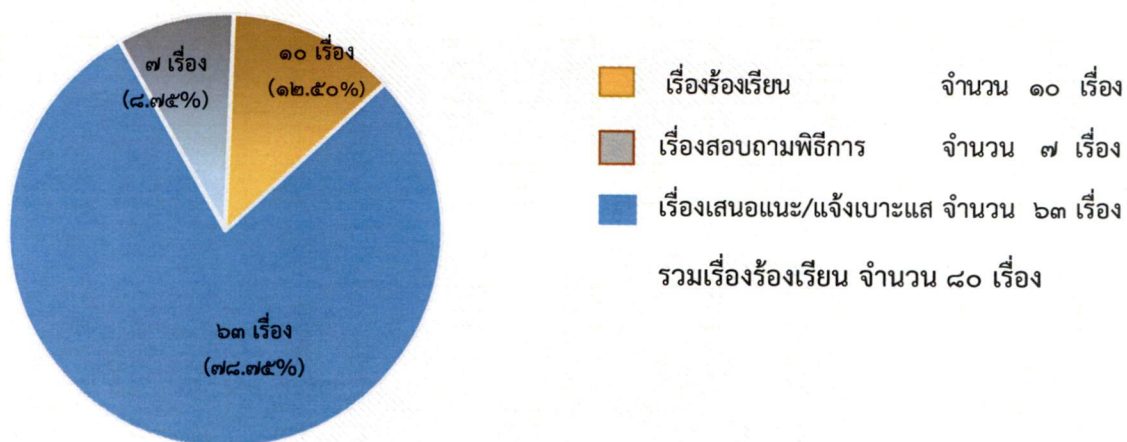
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเรื่องอื่น ๆ มีการดำเนินการ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่ได้รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๘๐ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๑๐	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน กจร.	จำนวน	๗	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	๖๓	เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕



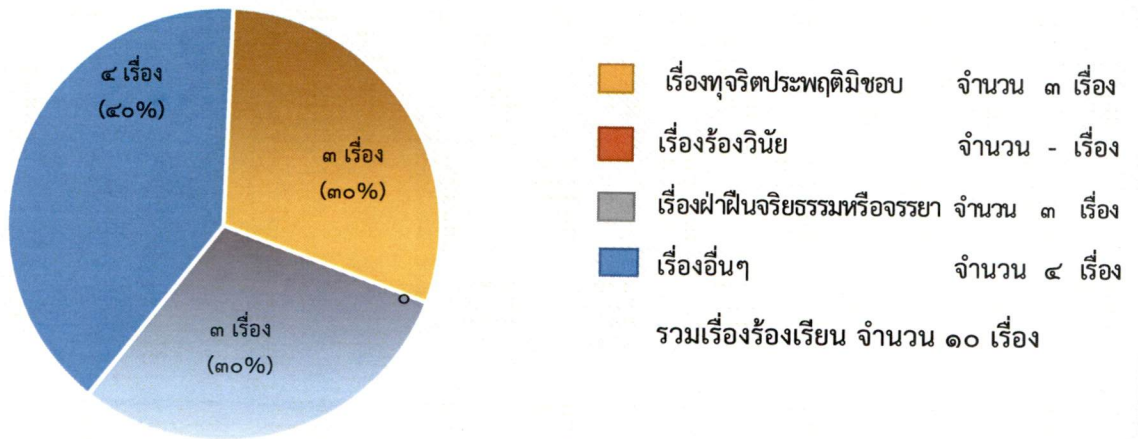
จากสถิติ จำนวนเรื่องที่ได้รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕ พบว่า

- เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๕
- เรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- เรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐ เรื่อง
แยกเป็น

(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๓	เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา (กจร.)	จำนวน	๓	เรื่อง
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยา และวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น	จำนวน	๓	เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องวินัย	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ เช่นสินค้าได้รับความเสียหาย หรือสูญหาย	จำนวน	๔	เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕

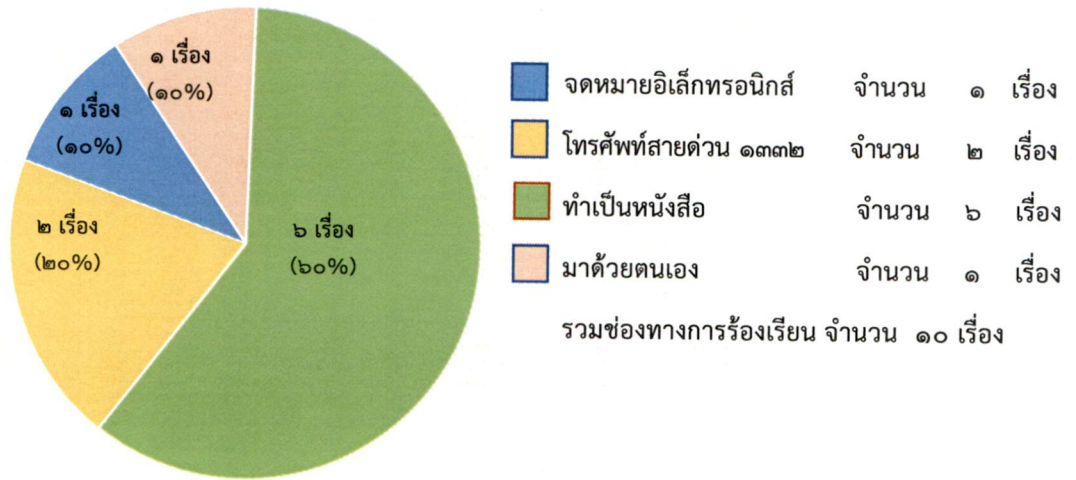


จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และ เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยา ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน	๑	เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๓.๓) ร้องเรียนทำเป็นหนังสือ	จำนวน	๖	เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนมาด้วยตนเอง	จำนวน	๑	เรื่อง
รวม	จำนวน	๑๐	เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน
ไตรมาส ๔ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕

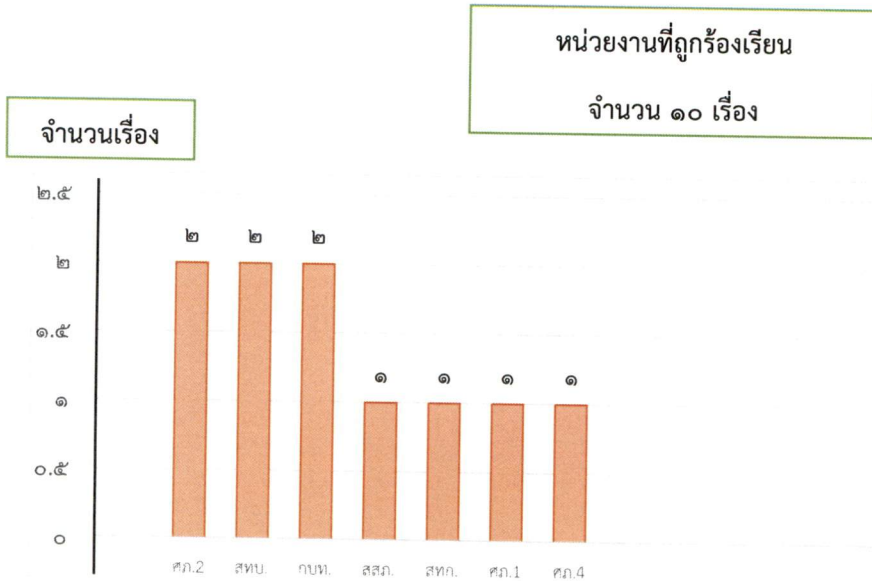


จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านทำเป็นหนังสือ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และร้องเรียนมาด้วยตนเอง จำนวนช่องทางละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔ เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	ประเมินราคา ค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)	กระทำผิด วินัย	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏ หน่วยงาน	-	-	-	-	-	-	-	-
สภท.	-	-	-	-	-	-	-	-
สผภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสภ.	๑	-	-	-	-	-	๑	๑๐
สทท.	๑	-	-	-	-	-	๑	๑๐
ศภ. ๑	๑	๑	-	-	-	๑	๑	๑๐
ศภ. ๒	-	-	-	-	-	-	๒	๒๐
ศภ. ๓	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๔	-	-	-	-	-	๑	๑	๑๐
สทบ.	-	๑	-	-	-	๑	๒	๒๐
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	๑	-	-	-	๑	๒	๒๐
กสป.	-	-	-	-	-	-	-	-
สลข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สคม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กกม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-	-
CIC	-	-	-	-	-	-	-	-
กพท.	-	-	-	-	-	-	-	-
กตอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓	๓	-	-	-	๔	๑๐	๑๐๐

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕ ทั้งหมด ๑๐ เรื่อง โดย ศก.๒ สทบ. และ กบท. มีเรื่องร้องเรียน หน่วยงานละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ สำหรับ สสภ. สทก. ศก.๑ และ ศก.๔ หน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

(๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๓ (กจร.)	จำนวน	๑๕	เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๓ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๖	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๔ (กจร.)	จำนวน	๗	เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๔ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๓	เรื่อง
รวมทั้งหมด	จำนวน	๓๑	เรื่อง

(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ

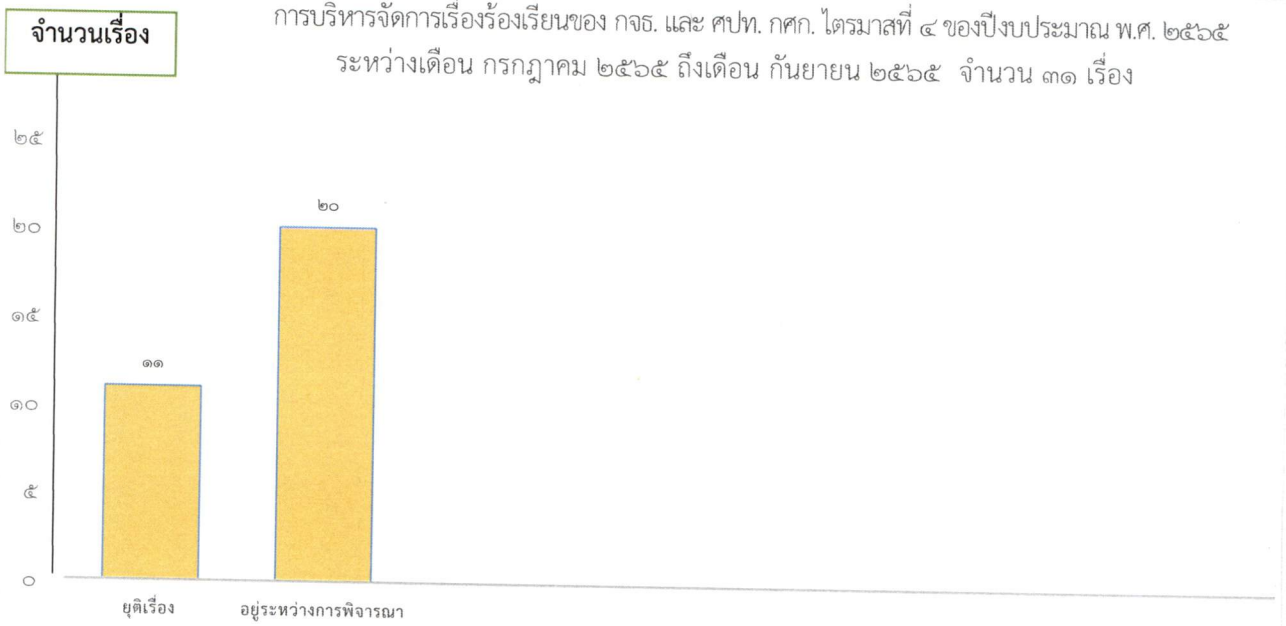
- ยุติการดำเนินการ
- ยุติเรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง
- ส่ง กบท.
- ใช้อำนาจทางบริหาร
- ๑ วันทันใจ

จำนวน	๑๑	เรื่อง
จำนวน	-	เรื่อง
จำนวน	๑๑	เรื่อง
จำนวน	-	เรื่อง
จำนวน	-	เรื่อง
จำนวน	-	เรื่อง
จำนวน	-	เรื่อง

(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา

- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กจธ.
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก.

จำนวน	๒๐	เรื่อง
จำนวน	๑๔	เรื่อง
จำนวน	๖	เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร รวมยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๓๑ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

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 ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

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

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

จำนวนเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๔ (ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๕) จำนวน ๘๐ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ซึ่งไม่ถึงร้อยละ ๕๐ หรือครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการ ที่มีใช้การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ทั้งนี้ ทำให้เห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรมีหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสในสถานะคงที่ ไม่เพิ่มขึ้นหรือน้อยลง

(๕.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กจร. และ ศปท. กศก. รับมาในไตรมาสที่ ๔ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ นั้น จำนวน ๑๐ เรื่อง ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมาเป็นเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และเรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยา ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็น เรื่องอื่น ๆ เช่น พัสดุษเสียวหาย เป็นต้น

(๕.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนทำเป็นหนังสือ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๓๒ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และร้องเรียนมาด้วยตนเอง จำนวนหน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนทำเป็นหนังสือเป็นหลัก