



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ ๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๒๒๒ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ เพื่อใช้ประโยชน์ ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กบท. โทร. ๒๐ - ๖๘๘๓

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/ ๒๖

วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

① 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 และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม ในฐานะหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ที่มีการร้องเรียนมายังกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ได้ดำเนินการจัดทำ

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

ความเห็น/คำสั่ง

② ทน/อธิบดีฯ

2 เมษายน ๒๕๖๔

(นายเพชร อนันตศิลป์)
อธิบดีกรมศุลกากร

③ เรียน ผอ. กคจ.

เพื่อโปรดทราบตาม ② และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

26/4/64

(นางนันท์ฐิตา ศิริคุปต์)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

④ เรียน ผอ.

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

.....

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

๒๗ เม.ย. ๒๕๖๔

/ข้อเสนอ...

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กคจ. พิจารณาแล้วเห็นควร ดำเนินการดังนี้

๑. รายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ และรายงานการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน และร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ ให้กรมศุลกากรรับทราบ

๒. ขออนุมัติ นำรายงานการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากรและสาธารณชนโดยทั่วไป ได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัตินำรายงานการวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนและ ร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของ กรมศุลกากรต่อไป

(นายอภิสิทธิ์ ไชยหาญ)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

(นางนันท์ธิดา ศิริคุปต์)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

(นายชัยฤทธิ์ แพทย์สมาน)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่ เดือนมกราคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

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 ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน 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 ๐-๒๖๖๗-๖๕๑๔

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

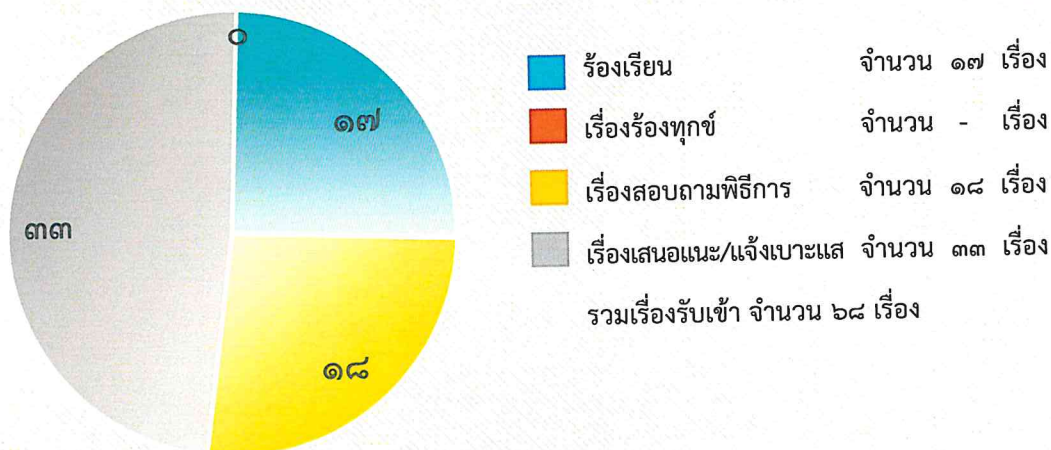
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๔ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๖๘ 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	๑๘	เรื่อง
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	๓๓	เรื่อง

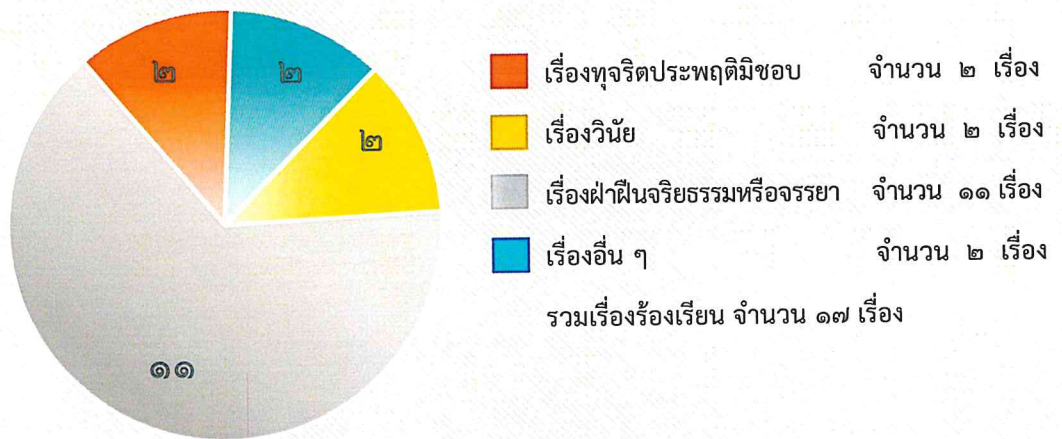
เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔



จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๔ พบว่าเรื่องเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๓ รองลงมาเป็นเรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๗ และเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ตามลำดับ

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	จำนวน	๑๗	เรื่อง
แยกเป็น			
(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท. กศก.)	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องวินัย	จำนวน	๒	เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา	จำนวน	๑๑	เรื่อง
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยา และวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น	จำนวน	๑๑	เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน	๒	เรื่อง

เรื่องรับเข้า ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

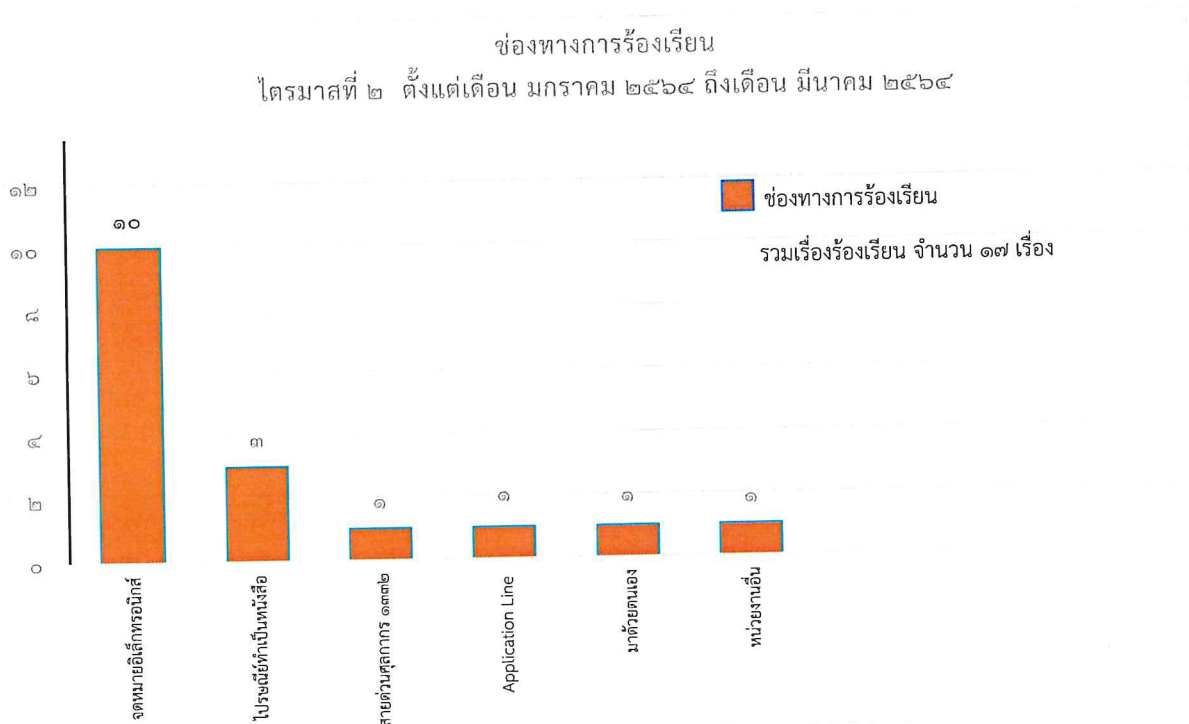


จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรมหรือจรรยา จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๙ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา เรื่องวินัย จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๗ เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๗ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๗ เช่นกัน ตามลำดับ

/(๓.๓) ช่องทาง ...

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน	๑	เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน	๑๐	เรื่อง
(๓.๓.๓) ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็นหนังสือ	จำนวน	๓	เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนทาง Application LINE	จำนวน	๑	เรื่อง
(๓.๓.๕) ร้องเรียนมาด้วยตนเอง	จำนวน	๑	เรื่อง
(๓.๓.๕) ร้องเรียนหน่วยงานอื่น	จำนวน	๑	เรื่อง
รวม	จำนวน	๑๗	เรื่อง



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ร้องเรียนทาง Application LINE จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ และ มาด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ของแต่ละช่องทาง ตามลำดับ

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ เดือน มกราคม ๒๕๖๔ - เดือน มีนาคม 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	-	-	-	๒	๓	๑๗.๖๕
สทท.	-	๒	-	-	-	-	๒	๑๑.๗๗
สผภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสภ.	๑	๕	-	-	-	-	๖	๓๕.๒๙
สทก.	-	๒	-	-	-	--	๒	๑๑.๗๗
ศภ. ๑	๑	-	-	-	-	-	๑	๕.๘๘
ศภ. ๒	-	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๓	-	-	-	-	๑	-	๑	๕.๘๘
ศภ. ๔	-	-	-	-	-	-	-	-
สทบ.	-	๑	-	-	-	-	๑	๕.๘๘
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	-	-	-	-	-	-
กสป.	-	-	-	-	๑	-	๑	๕.๘๘
สลข.	-	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	-	-	-	-	-	-	-
สดม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กกม.	-	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-	-
CIC	-	-	-	-	-	-	-	-
กพก.	-	-	-	-	-	-	-	-
กตอ.	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒	๑๑	-	-	๒	๒	๑๗	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔



จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่ เดือน มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๔ สสภ. มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙ รองลงมาคือ ไม่ปรากฏหน่วยงาน จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ สทท. และ สทก. จำนวนหน่วยงานละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ และ สทบ. ศภ.๓ กสป. ศภ.๑ จำนวนหน่วยงานละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

(๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๑ (กคจ.)	จำนวน ๘ เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๑ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๓ เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๒ (กคจ.)	จำนวน ๑๕ เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๒ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๒ เรื่อง
รวมทั้งหมด	จำนวน ๒๘ เรื่อง

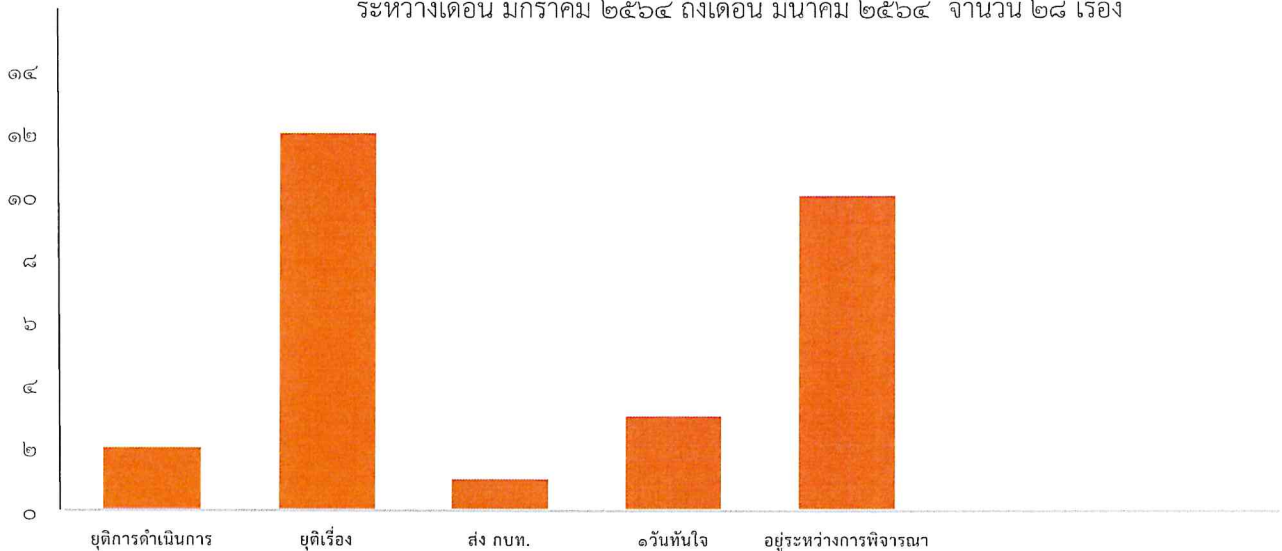
(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ

- ยุติการดำเนินการ	จำนวน ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน ๑๒ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน - เรื่อง
- ส่ง กบท.	จำนวน ๑ เรื่อง
-ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน - เรื่อง
- ๑ วันทันใจ	จำนวน ๓ เรื่อง

(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา

- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กคจ.	จำนวน ๙ เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก.	จำนวน ๑ เรื่อง

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ กคจ. และ ศปท. กศก. ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๒๘ เรื่อง



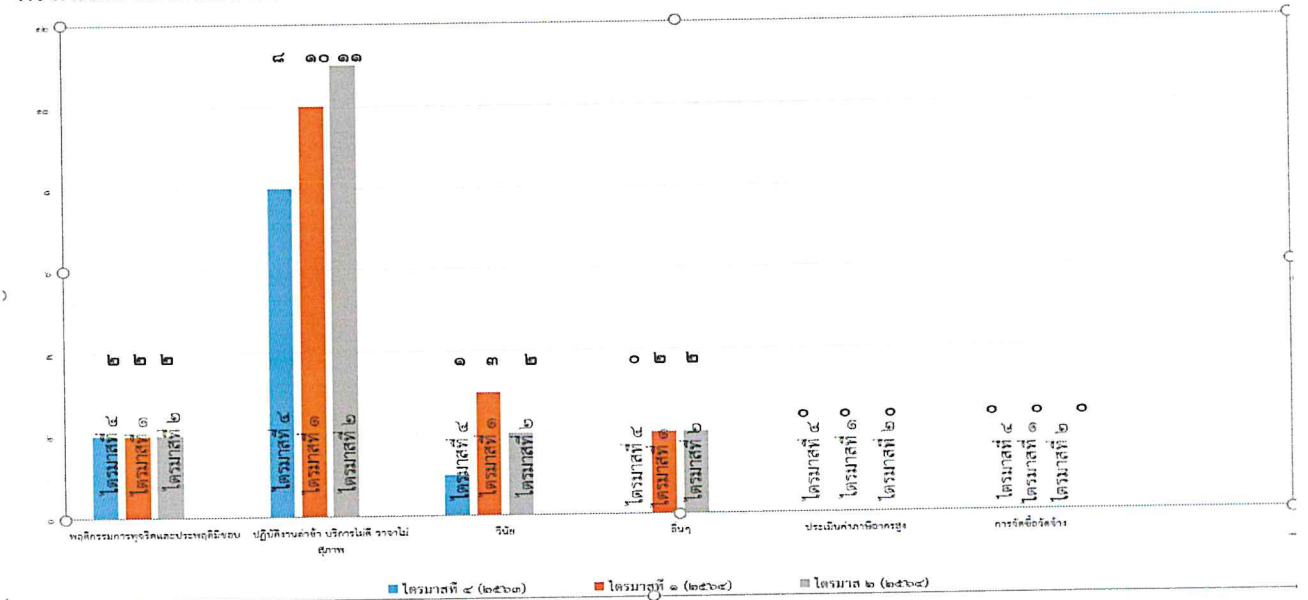
จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดกรมศุลกากร รวมยอดยกจากไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๒๘ เรื่อง กรมศุลกากรได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๘ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิติกร จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของจำนวนเรื่องที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ๑ วันทันใจ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ยุติดำเนินการในชั้น กคจ. จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ และส่ง กบท. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๕

๔. เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนระหว่างไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และไตรมาส ๑-๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔.๑ จำนวนและประเภทของเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องที่ได้รับเข้า	จำนวนเรื่องร้องเรียนรับเข้า (เรื่อง)	พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมอื่น ๆ เช่น ใช้กิริยา วาจา ไม่สุภาพทำงานล่าช้า ฯลฯ (เรื่อง)	ประเมินค่าภาษีอากรสูง (เรื่อง)	วินัย (เรื่อง)	อื่น ๆ (เรื่อง)	การจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)
ไตรมาสที่ ๔ ๒๕๖๓	๔๗	๑๑	๒	๘	-	๑	-	-
ไตรมาสที่ ๑ ๒๕๖๔	๖๐	๑๗	๒	๑๐	-	๓	๒	-
ไตรมาสที่ ๒ ๒๕๖๔	๖๘	๑๗	๒	๑๑	-	๒	๒	-

กราฟเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนระหว่างไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และไตรมาส ๑-๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวม ๓ ไตรมาสพบว่า จำนวนเรื่องที่ร้องเรียนในไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่า ไตรมาสที่ ๑ ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

(๕.๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๕.๓) หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถาม ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลานานมากขึ้น

๖. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๒

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

จำนวนเรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๒ (ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔) จำนวน ๖๘ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๑๗ เรื่อง เท่ากับเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ซึ่งไม่ถึงร้อยละ ๕๐ หรือครึ่งหนึ่งของเรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการ ที่มีใช้การร้องเรียนเจ้าหน้าที่มีมากถึงร้อยละ ๗๕ ทั้งนี้ ทำให้เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บุคลากรมีหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสในสถานะคงที่ไม่เพิ่มขึ้นหรือน้อยลง

(๖.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ กคจ. และ ศปท. กศก. รับมาในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ นั้น จำนวน ๑๗ เรื่อง เป็นการร้องเรียนเรื่องการฝ่าฝืน จริยธรรมและจรรยาข้าราชการ โดยเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๙ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมา คือ เรื่องวินัย จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ เรื่องทุจริตประพฤตินิยมชอบ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ตามลำดับ แสดงให้เห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการ การใช้กิริยาและ วาจาไม่สุภาพ สำหรับเรื่องการประเมินค่าภาชีอารสูงนั้น ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากผู้ร้องไม่เข้าใจในกฎหมายและ ระเบียบของกรมศุลกากรที่เกี่ยวกับการตรวจปล่อย การประเมินอากรศุลกากร สิทธิและหน้าที่ของผู้นำเข้า และ ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ร้องเรียน

(๖.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑๗ เรื่อง แสดงให้เห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก ทั้งนี้อาจเกิดจากมาตรการของรัฐบาลที่ให้หลีกเลี่ยงการติดต่อในช่วงนี้เนื่องจากเกิดโรคระบาด ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรมีนโยบายหรือมาตรการในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่มีความชัดเจน เพื่อนำมาใช้ในการ ปรับปรุงและพัฒนากรมศุลกากรต่อไป

(๖.๔) สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ในไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ และเรื่องร้องเรียนที่ยกมาไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๒๘ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๘ อยู่ระหว่างพิจารณาของนิตกร จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ ของจำนวนเรื่องทั้งหมด โดยได้ยุติเรื่อง จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จ รองลงมาคือ ๑ วันทันใจ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ยุติดำเนินการในชั้น กคจ. จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ และส่ง กบท. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๕ แสดงให้เห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ไม่มีมูลการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาข้าราชการ ในกรณีนี้ แม้กรมศุลกากรจะได้สั่งการให้ยุติเรื่อง หรือยุติการดำเนินการ แต่หากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น การไม่เต็มใจให้บริการ การใช้วาจาไม่สุภาพ หรือการปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น ในการพิจารณา กคจ. โดยผู้ช่วยหัวหน้า กคจ.(ผอ. กบท.) ได้มีนโยบายให้มีการกำกับเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการพิจารณาเพื่อป้องกันมิให้มีปัญหาการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

๗. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม และศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

กคจ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๗.๑) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชน ให้พึงระมัดระวัง และให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

(๗.๒) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผน และหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

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

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

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม และ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร