บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๘๕ **วันที่** ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นางสาวสมหญิง ผายรัศมี)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

E. 65028

รองฯ นันท์ฐิตา
รับที่ 157
วันที่ 24 ม.ค. 66
e-office 35361

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/๕ **วันที่** ๓๐ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

① เรียน อธิบดี (ผ่าน หัวหน้า กจธ. รองหัวหน้า กจธ. และ ผู้ช่วยหัวหน้า กจธ.)

ความเป็นมา

๑. คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กำหนดให้ กลุ่มงานจริยธรรม กบท. (กจธ. กบท.) รายงานผลการดำเนินงานของ กจธ. กบท. เป็นรายเดือนให้อธิบดีทราบ

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในแบบสำรวจข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ ข้อ O๒๙ หน่วยงานแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

กจธ. กบท. มีหน้าที่รับและดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กจธ. กบท. ได้ดำเนินการรวบรวมสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรเพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ดังนี้

๑. สรุปการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

ความเห็น/คำสั่ง

② [signature]
(นายพชร อนันตศิลป์)
อธิบดีกรมศุลกากร

③ เรียน ผอ. กจธ.
เพื่อโปรด [illegible] ②
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

[signature]
30/1/66
(นางสาวภาวรรณ ภาวิจิตร)
ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

④ เรียน ฝรร.
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

[signature]
(นางสาวสมหญิง ผายรัศมี)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม
๓๑ ม.ค. ๒๕๖๖

⑤ เรียน ขรก. ฝรร.
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

[signature]
(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
๓๑ ม.ค. ๒๕๖๖

/ข้อเสนอ...

⑥ เรียน คุณอิ่มใจ

[signature]
(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
๓๑ ม.ค. ๒๕๖๖

E. 35361

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจธ. พิจารณาแล้วเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. รายงานการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ให้กรมศุลกากรทราบ

๒. นำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ และรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ ๑. และพิจารณาเห็นชอบให้ กจธ. กบท. นำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ ๒. เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรต่อไป

(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

(นางสาวสมหญิง ผายรัศมี)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

(นางอาภาพรรณี แสงมุกดา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

(นางนันท์ฐิตา ศิริคุปต์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๕

หลักการและเหตุผล

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

กรมศุลกากรจึงมีประกาศกรมศุลกากร เรื่องนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ประกาศ ณ วันที่ ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรกรมศุลกากร ภายใต้นโยบายดังกล่าว ได้กำหนดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ไม่โปร่งใสหรือทุจริตต่อหน้าที่อย่างเป็นระบบและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ของกรมศุลกากรเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร

กลไกจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. การมีกลุ่มงานจริยธรรม เป็นผู้รับผิดชอบต่อในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๒. การมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่หลากหลายสามารถเข้าถึงได้ผู้ได้รับความเดือดร้อน 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

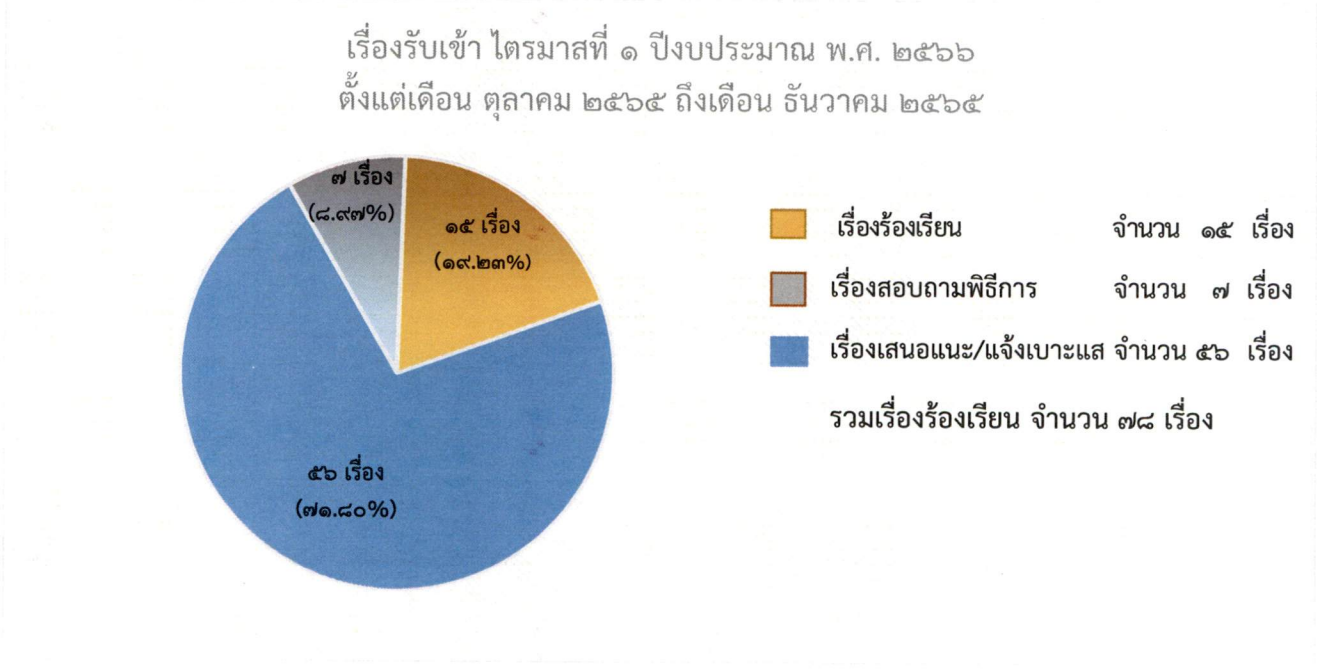
๓. การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ตลอดจนเผยแพร่การปฏิบัติงาน โดยแสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

/การจัดการ ...

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเรื่องอื่น ๆ มีการดำเนินการ สรุปได้ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๗๘ เรื่อง แยกเป็น

(๓.๑.๑) เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๑๕	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน กจธ.	จำนวน	๑๔	เรื่อง
- เรื่องร้องเรียน ศปท. กศก.	จำนวน	๑	เรื่อง
(๓.๑.๒) เรื่องร้องทุกข์	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๑.๓) สอบถามเรื่องพิธีการ	จำนวน	๗	เรื่อง
(๓.๑.๔) เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส	จำนวน	๕๖	เรื่อง



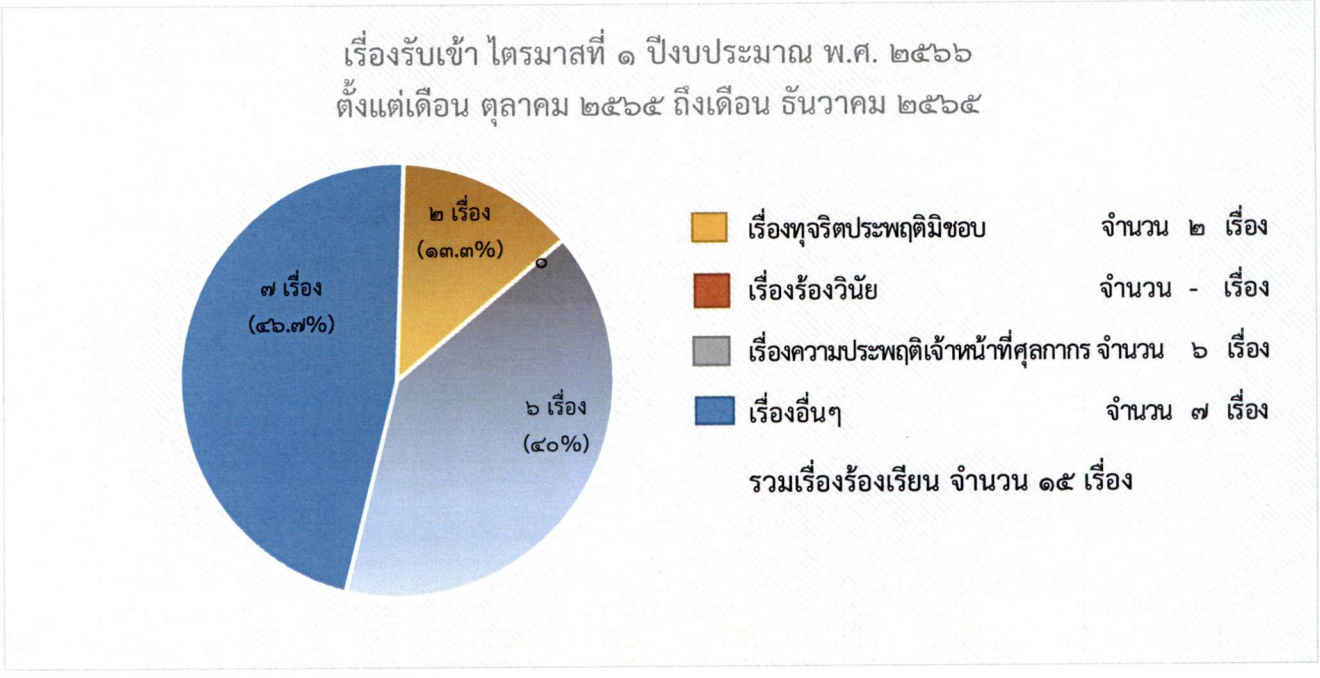
จากสถิติ จำนวนเรื่องที่รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – ธันวาคม ๒๕๖๕ พบว่า

- เรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓
- เรื่องสอบถามพิธีการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๗
- เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส จำนวน ๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๐

/(๓.๒) ประเภท ...

(๓.๒) ประเภทเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๕ เรื่อง
แยกเป็น

(๓.๒.๑) เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ (ศปท. กศก.) จำนวน ๒ เรื่อง
(๓.๒.๒) เรื่องความประพฤติเจ้าหน้าที่ศุลกากร (กจธ.) จำนวน ๖ เรื่อง
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กริยาและวาจาไม่สุภาพ ปฏิบัติงานล่าช้า เป็นต้น จำนวน ๖ เรื่อง
(๓.๒.๓) เรื่องวินัย จำนวน - เรื่อง
(๓.๒.๔) เรื่องอื่น ๆ เช่นสินค้าได้รับความเสียหาย หรือสูญหาย **จำนวน ๗ เรื่อง**



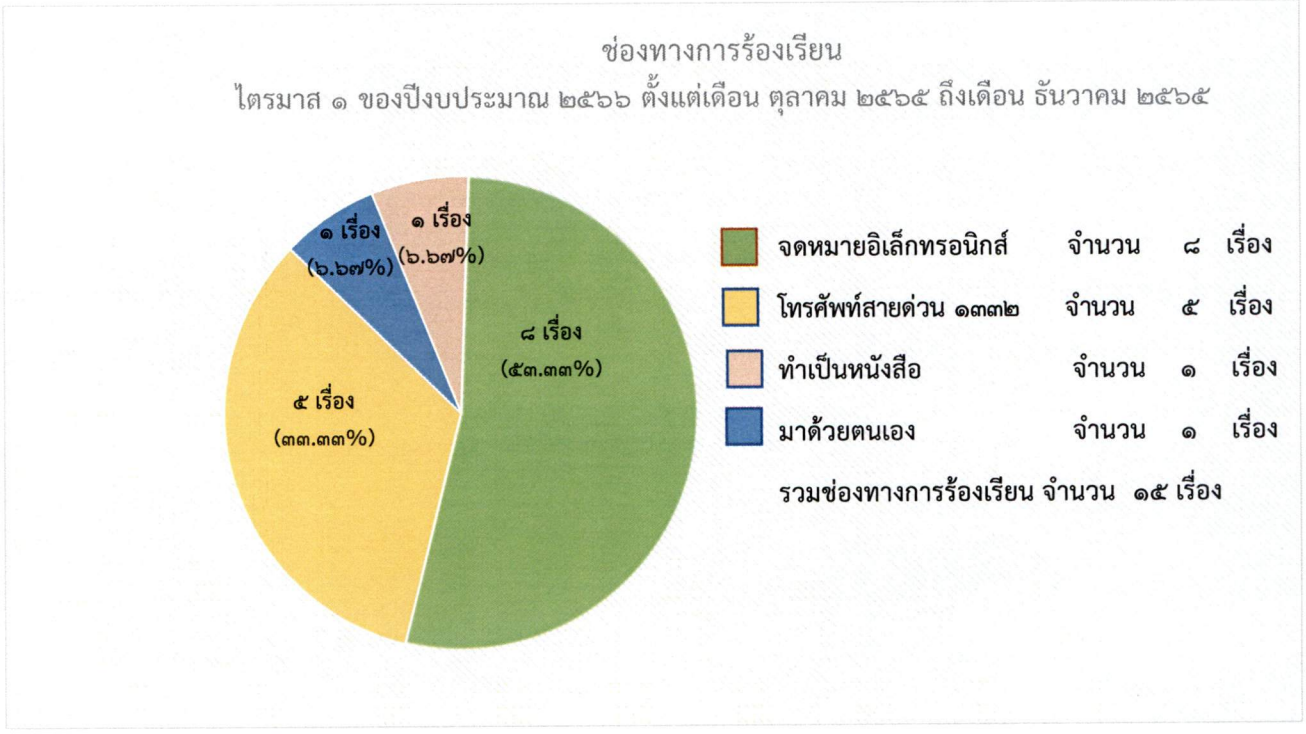
จากสถิติ พบว่า ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมาเป็นเรื่องความประพฤติเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ

/(๓.๓) ช่องทาง ...

(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียน

(๓.๓.๑) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	จำนวน	๘	เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒	จำนวน	๕	เรื่อง
(๓.๓.๓) ร้องเรียนทำเป็นหนังสือ	จำนวน	๑	เรื่อง
(๓.๓.๔) ร้องเรียนมาด้วยตนเอง	จำนวน	๑	เรื่อง

รวม **จำนวน ๑๕ เรื่อง**



จากสถิติ พบว่า ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา คือการร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ และการมาร้องเรียนมาด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานจริยธรรม จำนวนช่องทางละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/(๓.๔) หน่วยงาน ...

(๓.๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีดังนี้

หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ความประพฤติเจ้าหน้าที่ศุลกากร (เรื่อง)	การจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)	กระทำผิดวินัย	อื่น ๆ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไม่ปรากฏหน่วยงาน	-	-	-	-	๒	๒	๑๓.๓๓
สกท.	๑	-	-	-	๓	๔	๒๖.๖๗
สผภ.	-	๑	-	-	-	๑	๖.๖๗
สสภ.	-	๓	-	-	๑	๔	๒๖.๖๗
สทก.	๑	-	-	-	๑	๒	๑๓.๓๓
ศภ. ๑	-	๒	-	-	-	๒	๑๓.๓๓
ศภ. ๒	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๓	-	-	-	-	-	-	-
ศภ. ๔	-	-	-	-	-	-	-
สทบ.	-	-	-	-	-	-	-
กสอ.	-	-	-	-	-	-	-
กรมศุลกากร	-	-	-	-	-	-	-
กบท.	-	-	-	-	-	-	-
กสป.	-	-	-	-	-	-	-
สลข.	-	-	-	-	-	-	-
ศทส.	-	-	-	-	-	-	-
สสล.	-	-	-	-	-	-	-
สดม.	-	-	-	-	-	-	-
กกม.	-	-	-	-	-	-	-
กมพ.	-	-	-	-	-	-	-
CIC	-	-	-	-	-	-	-
กพก.	-	-	-	-	-	-	-
กตอ.	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒	๖	-	-	๗	๑๕	๑๐๐

/หน่วยงาน ...

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๑ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

จากสถิติหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พบว่า การร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๕ ทั้งหมด ๑๕ เรื่อง โดย สกท. และ สสภ. มีเรื่องร้องเรียน หน่วยงานละ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ สำหรับ สทก. ศภ.๑ และไม่ปรากฏหน่วยงาน หน่วยงานละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และ สผภ. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

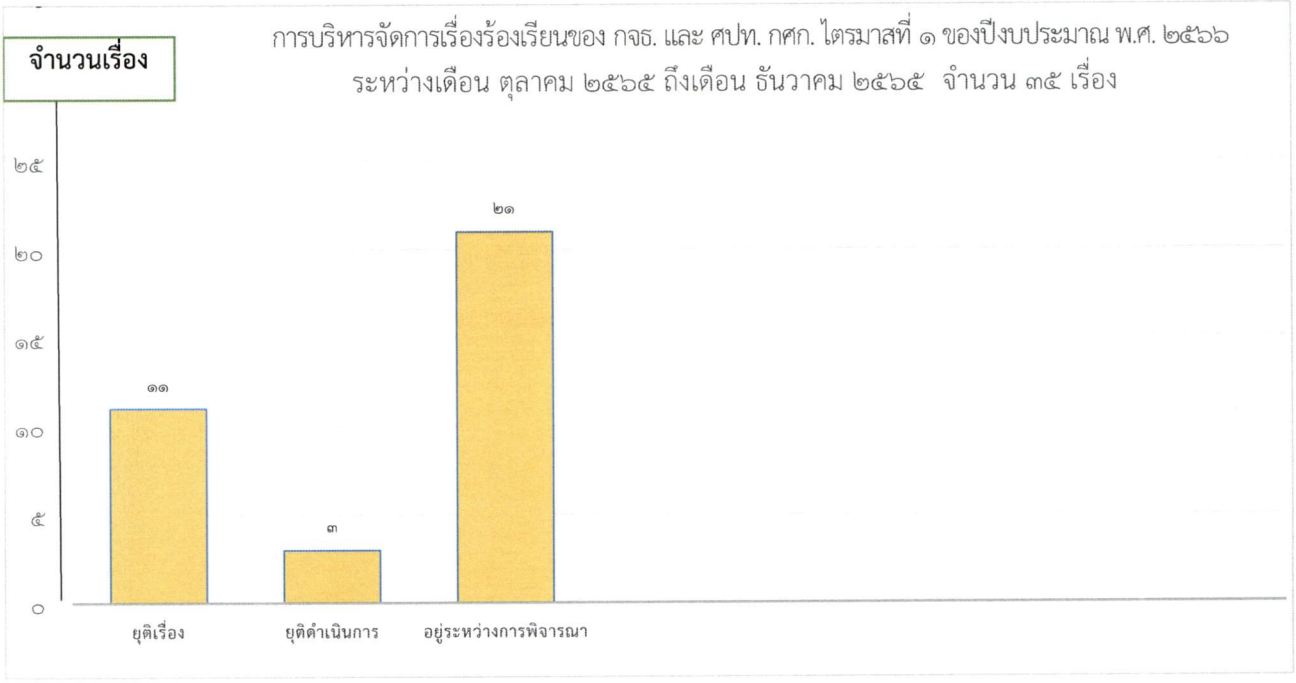
(๓.๕) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑

(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (กจธ.)	จำนวน ๑๔ เรื่อง
- ยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๔ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๖ เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (กจธ.)	จำนวน ๑๔ เรื่อง
- เรื่องรับใหม่ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ศปท. กศก.)	จำนวน ๑ เรื่อง
รวมทั้งหมด	**จำนวน ๓๕ เรื่อง**

/(๓.๕.๒)...

(๓.๕.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	**จำนวน**	**๑๔**	**เรื่อง**
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน	๓	เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน	๑๑	เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลัง	จำนวน	-	เรื่อง
- ส่ง กบท.	จำนวน	-	เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน	-	เรื่อง
- ๑ วันทันใจ	จำนวน	-	เรื่อง
(๓.๕.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณา	**จำนวน**	**๒๑**	**เรื่อง**
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กจธ.	จำนวน	๑๘	เรื่อง
- อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศปท. กศก.	จำนวน	๓	เรื่อง



จากสถิติ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของกรมศุลกากร รวมยอดยกมาจากไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๓๕ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/๔. ปัญหา...

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 กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาดำเนินการทั้งหมดในไตรมาสที่ ๑

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

จำนวนเรื่องรับเข้า (เรื่องร้องเรียน เรื่องสอบถามพิธีการ เรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส) ที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาไตรมาสที่ ๑ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕) จำนวน ๗๘ เรื่อง พบว่า เป็นเรื่องร้องเรียนเพียงจำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓ ของเรื่องที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ปริมาณเรื่องรับเข้าที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมานั้น ยังคงเป็นเรื่องเสนอแนะ/แจ้งเบาะแส หรือสอบถามปัญหาด้านพิธีการ โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๗ สะท้อนว่าประชาชนและผู้มาติดต่อราชการยังคงมีความไม่เข้าใจในระเบียบพิธีการศุลกากร อาทิ การประเมินค่าภาษีอากร โดยเฉพาะการประเมินค่าภาษีอากรจากการนำเข้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ และการปฏิบัติพิธีการศุลกากร อื่น ๆ มากกว่าการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

(๕.๒) ประเด็นเรื่องร้องเรียน

จากสถิติประเภทเรื่องร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนที่ กจธ. และ ศปท. กศก. รับมาในไตรมาสที่ ๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕ เรื่อง นั้น ประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด จะเป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗ ของเรื่องทั้งหมด รองลงมาเป็นเรื่องความประพฤติเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน ๖ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๔๐ และเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ ของเรื่องทั้งหมด ตามลำดับ

(๕.๓) สถิติช่องทางการร้องเรียน

จากสถิติ พบว่าช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด รองลงมา ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และร้องเรียนทำเป็นหนังสือ และร้องเรียนมาด้วยตนเอง จำนวนช่องทางละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนหรือผู้ประกอบการนิยมใช้ช่องทางการร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก

/(๕.๔) สถิติ...

(๕.๔) สถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากสถิติ พบว่าจากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ และเรื่องร้องเรียนที่ยกมาจากไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๓๕ เรื่อง กรมศุลกากร ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดอยู่ระหว่างพิจารณา จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรม และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

กจธ. และ ศปท. กศก. ขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๖.๑) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชากำชับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน พึงระมัดระวังและให้บริการกับประชาชนด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เสียสละ อุทิศตนและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล

(๖.๒) เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนร่วมกันวางแผนและหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการประชาชนเป็นลำดับต้น ๆ

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

(๖.๔) เห็นควรให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนการขับเคลื่อนด้านมาตรฐานทางจริยธรรม และการส่งเสริมจริยธรรมของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อเป็นรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรมีค่านิยมในการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติหน้าที่อย่างมุ่งมั่น ด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ เพื่อช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มงานจริยธรรม และ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร