

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๐

โดย

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

กรมศุลกากร

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของกรมศุลกากร ได้ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สารบัญ

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๑
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๒
๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์	๓
๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๓
๖. ภาคผนวก	
- กราฟประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
- กราฟช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
- กราฟการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
- ตารางเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
- กราฟเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
- ตารางการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
- กราฟการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๒. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนอง สิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ผู้ได้รับความเดือนร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๕๑๙

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

๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์สรุปได้ ดังนี้

(๓.๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน ๔๐๔ เรื่อง
(๓.๒) ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๐ แยกประเภทของเรื่องที่รับเข้า ดังนี้	
(๓.๒.๑) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน ๕๗ เรื่อง
(๓.๒.๒) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กรณีอื่น ๆ เช่น การใช้วาจา กิริยา ไม่สุภาพ การประเมิณอากรสูงเกินจริง หรือการทำงานล่าช้า	จำนวน ๑๔๒ เรื่อง
(๓.๒.๓) เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส เช่น การปัญหาขัดข้อง ของระบบภายในหน่วยงานของกรมศุลกากร การติดตามหรือสอบถามพัสดุ เป็นต้น	จำนวน ๑๒๓ เรื่อง
(๓.๒.๔) สอบถามปัญหาพิธีการ	จำนวน ๘๒ เรื่อง
(๓.๒.๕) ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน ๐ เรื่อง
(๓.๓) ช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
ช่องทางการร้องเรียนพบว่า จะมีการร้องเรียนมาทางอีเมลมากที่สุด จำนวน ๒๗๐ เรื่อง คิดเป็น ๖๖.๘๓ เปอร์เซนต์ รองลงมาคือ ทำเป็นหนังสือ จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็น ๑๑.๓๙ เปอร์เซนต์ของจำนวน เรื่องทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๔๐๔ เรื่อง	
(๓.๔) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	
(๓.๔.๑) เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน ๔๐๔ เรื่อง
(๓.๔.๒) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน ๓๗๑ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน ๑๖๘ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน ๑๑๒ เรื่อง
- ส่งศูนย์บริการศุลกากร (CCC)	จำนวน ๘๒ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลังดำเนินการ	จำนวน ๑ เรื่อง
- ส่ง สบท. ดำเนินการทางวินัย	จำนวน ๘ เรื่อง
(๓.๔.๓) อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร	จำนวน ๓๓ เรื่อง
สรุปยอดยกไปปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน ๓๓๓ เรื่อง

จากสถิติเรื่องร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรพบว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบจะไม่มีพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน และส่วนใหญ่การร้องเรียนเรื่องนี้มักจะใช้เป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า การร้องเรียนอันเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการสอบถามปัญหาด้านพิธีการศุลกากร หากพบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ส่วนใหญ่ประมาณ ๙๕ เปอร์เซนต์ จะมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้รายงานมายังกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมเพื่อพิจารณาต่อไป และจากการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับ

/ปัญหา...

ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบมีการร้องเรียนในปริมาณไม่มาก ส่วนใหญ่จะเป็นการการร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กิริยาจาไม่สุภาพ หรือมีการเรียกเก็บภาษีสูงเกินไป รองลงมาคือ สอบถามข้อมูล เสนอแนะ และการแจ้งเบาะแส

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๔.๑ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่องผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมีการสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลานานมากขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ มีแนวทางดำเนินการดังนี้

๕.๑ ประสานหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

๕.๒ แจ้งเวียนประกาศของกรมศุลกากรเกี่ยวกับวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบถึงรายละเอียดของการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ

๕.๓ เผยแพร่เรื่องร้องเรียนให้ทุกหน่วยงานของกรมศุลกากรเพื่อทราบ และให้ดำเนินการหรือหามาตรการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเป็นการเร่งด่วนต่อไป

๕.๔ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

ช่องทาง การร้องเรียนและร้องทุกข์ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๐
 จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าทั้งหมด จำนวน ๔๐๔ เรื่อง

ช่องทาง การร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์	หมายเหตุ
อีเมลล์	๒๗๐	๖๖.๘๓	
ทำเป็นหนังสือ	๔๖	๑๑.๓๙	
บัตรสนทนที่	๒๖	๖.๔๓	
โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๒๖	๖.๔๓	
หน่วยงานอื่น	๓๔	๘.๔๒	
กรมศุลกากรย้ายภายใน ๒๔ ชั่วโมง	๒	๐.๕๐	
รวม	๔๐๔	๑๐๐	

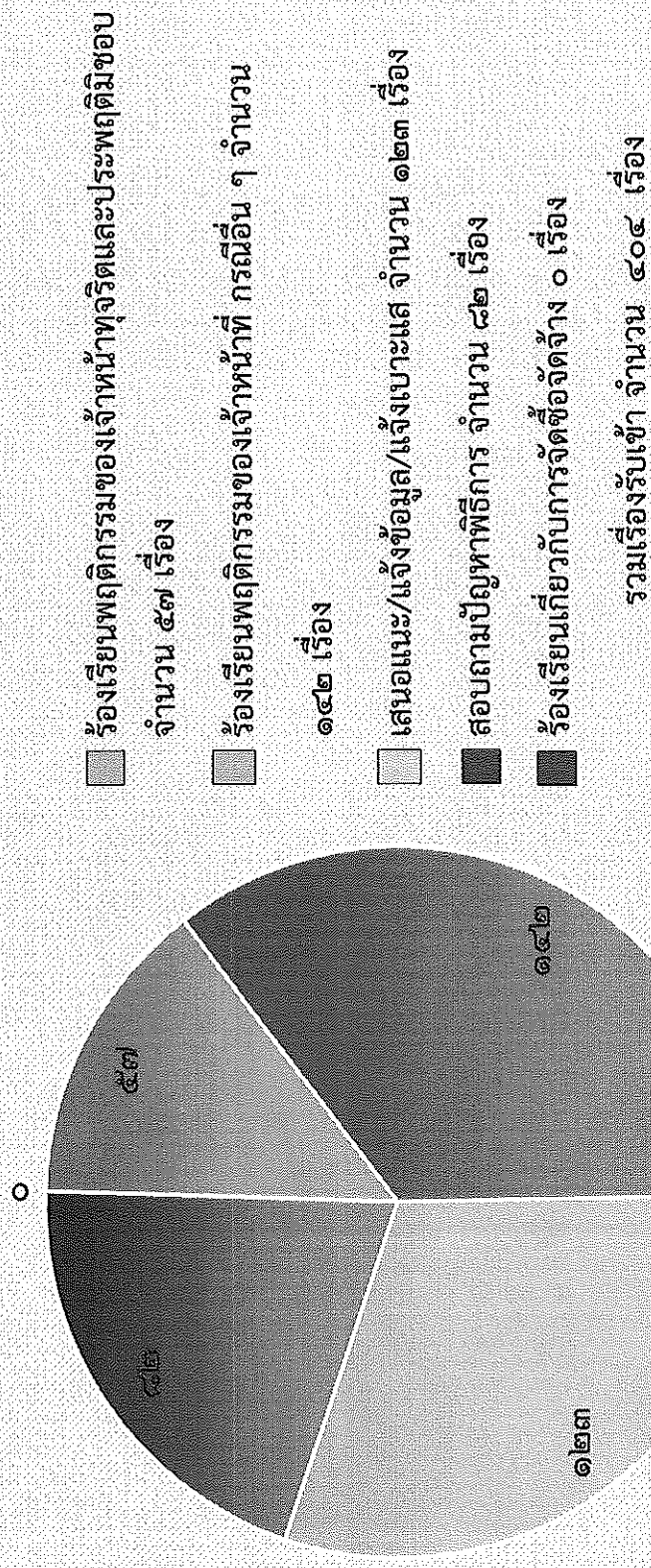
ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๐

จำนวนเรื่องร้องเรียน ๔๐๔ เรื่อง

ไตรมาสที่	ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ปฏิบัติงานล่าช้า บริการ ไม่ดี หรืออื่นๆ (เรื่อง)	แจ้งข้อมูล/เบาะแส (เรื่อง)	สอบถาม ปัญหาพิธีการ (เรื่อง)	การจัดซื้อจัด จ้าง	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไตรมาสที่ ๑	๓๐	๓๑	๒๓	๑๘	๐	๑๐๒	๒๕.๒๕
ไตรมาสที่ ๒	๑๔	๓๑	๒๓	๑๗	๐	๘๕	๒๑.๐๔
ไตรมาสที่ ๓	๔	๔๓	๓๔	๒๙	๐	๑๑๐	๒๗.๒๓
ไตรมาสที่ ๔	๙	๓๗	๔๓	๑๘	๐	๑๐๗	๒๖.๔๘
รวม	๕๗	๑๔๒	๑๒๓	๘๒	๐	๔๐๔	๑๐๐

ภาคผนวก

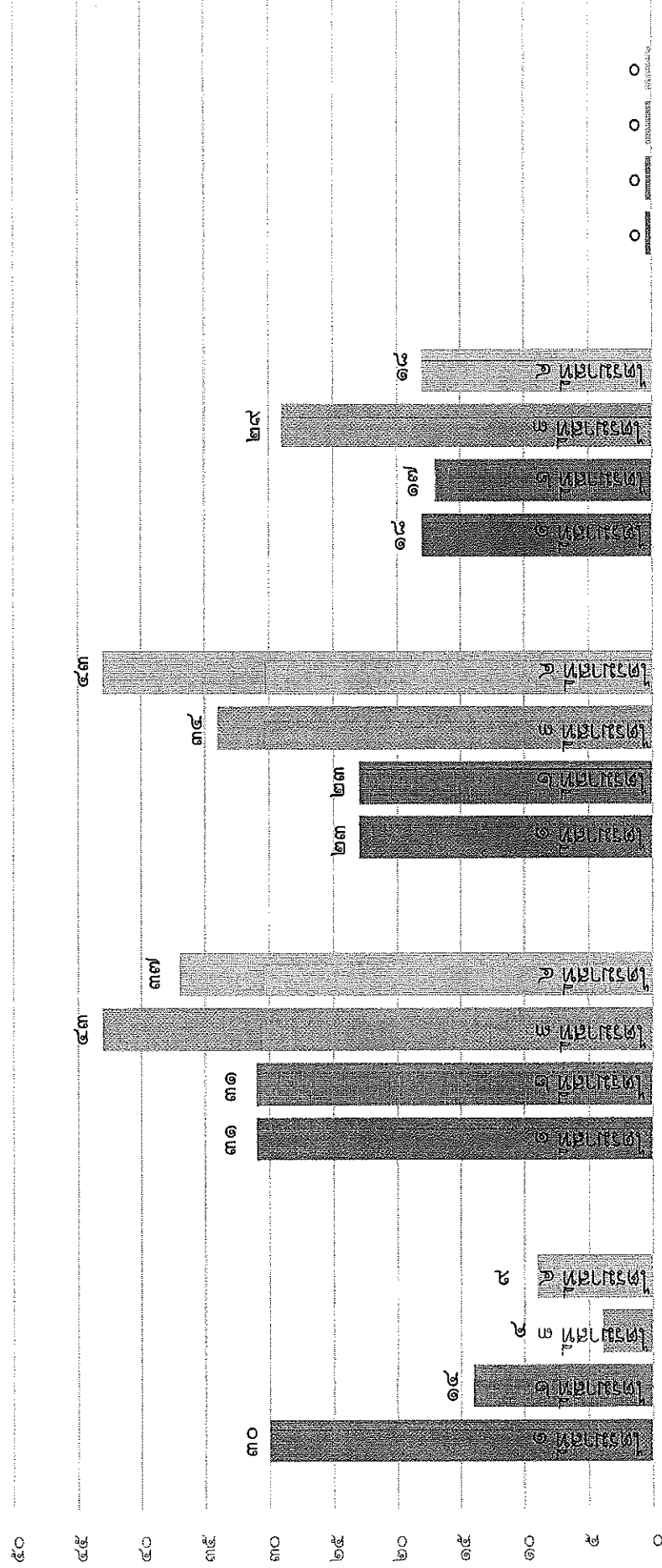
ประเภทเรื่องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๐



ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๐

จำนวนเรื่องร้องเรียน ๔๐๔ เรื่อง



พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปฏิบัติงานล่าช้า บริการไม่ดี หรืออื่น ๆ แจ้งข้อมูล/เบาะแส สอบถามปัญหา/ข้อเท็จจริง การจัดซื้อจัดจ้าง

ไตรมาสที่ ๑ ไตรมาสที่ ๒ ไตรมาสที่ ๓ ไตรมาสที่ ๔

จำนวนเรื่องร้องเรียน

ช่องทางร้องเรียนและร้องทุกข์

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๐

■ ช่องทางการร้องเรียน

รวมเรื่องรับเข้า จำนวน ๔๐๔ เรื่อง

๒๗๐

๒๕๐

๒๐๐

๑๕๐

๑๐๐

๕๐

๐

๔๖

๒๖

๒๖

๓๔

๒

อีเมล

ทำเป็นหนังสือ

บัตรสนทนที่

โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร

หน่วยงานอื่น

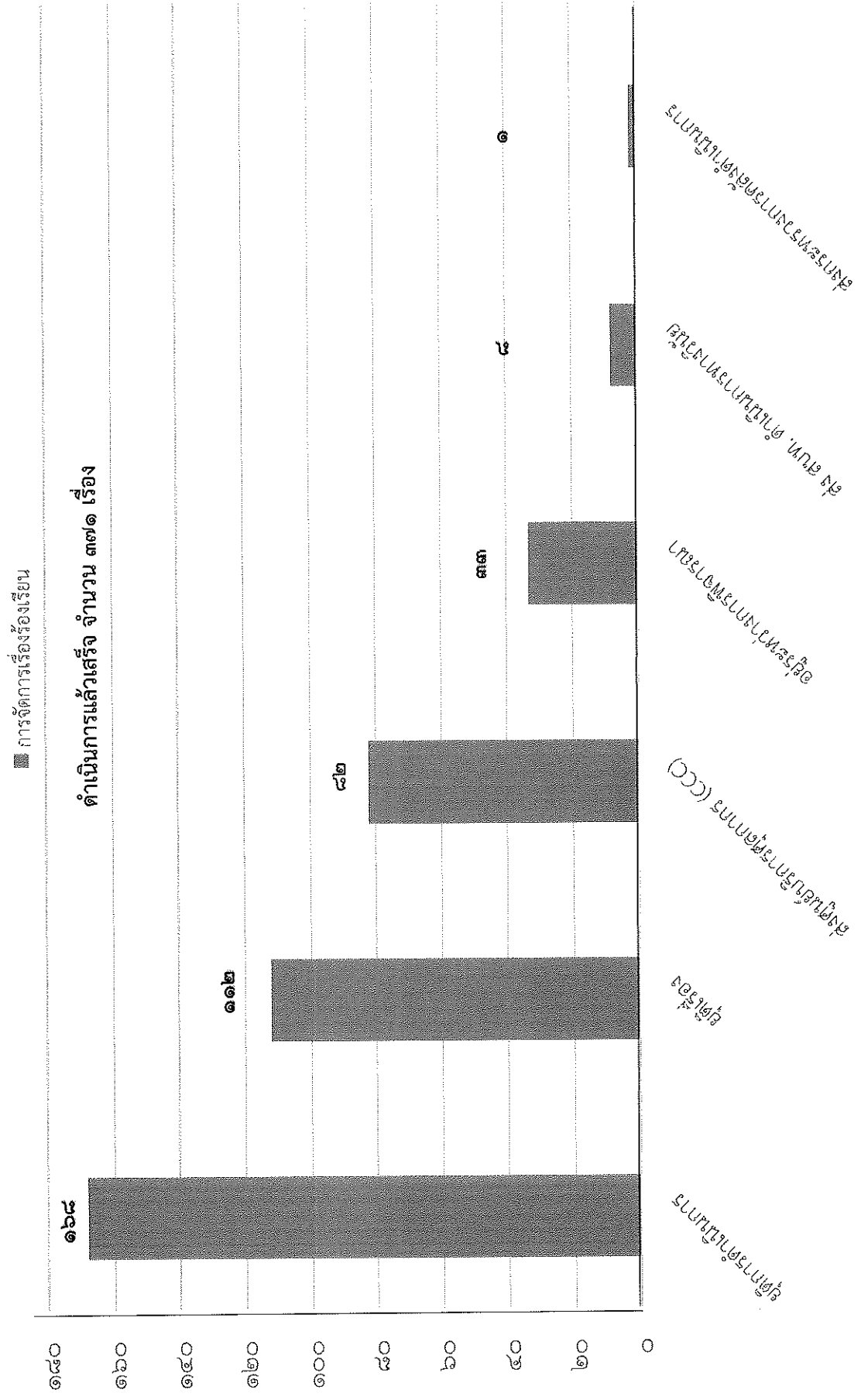
กรมศุลกากรย้ายภายใน

๑๓๓๒

๒๔ ชั่วโมง

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๐

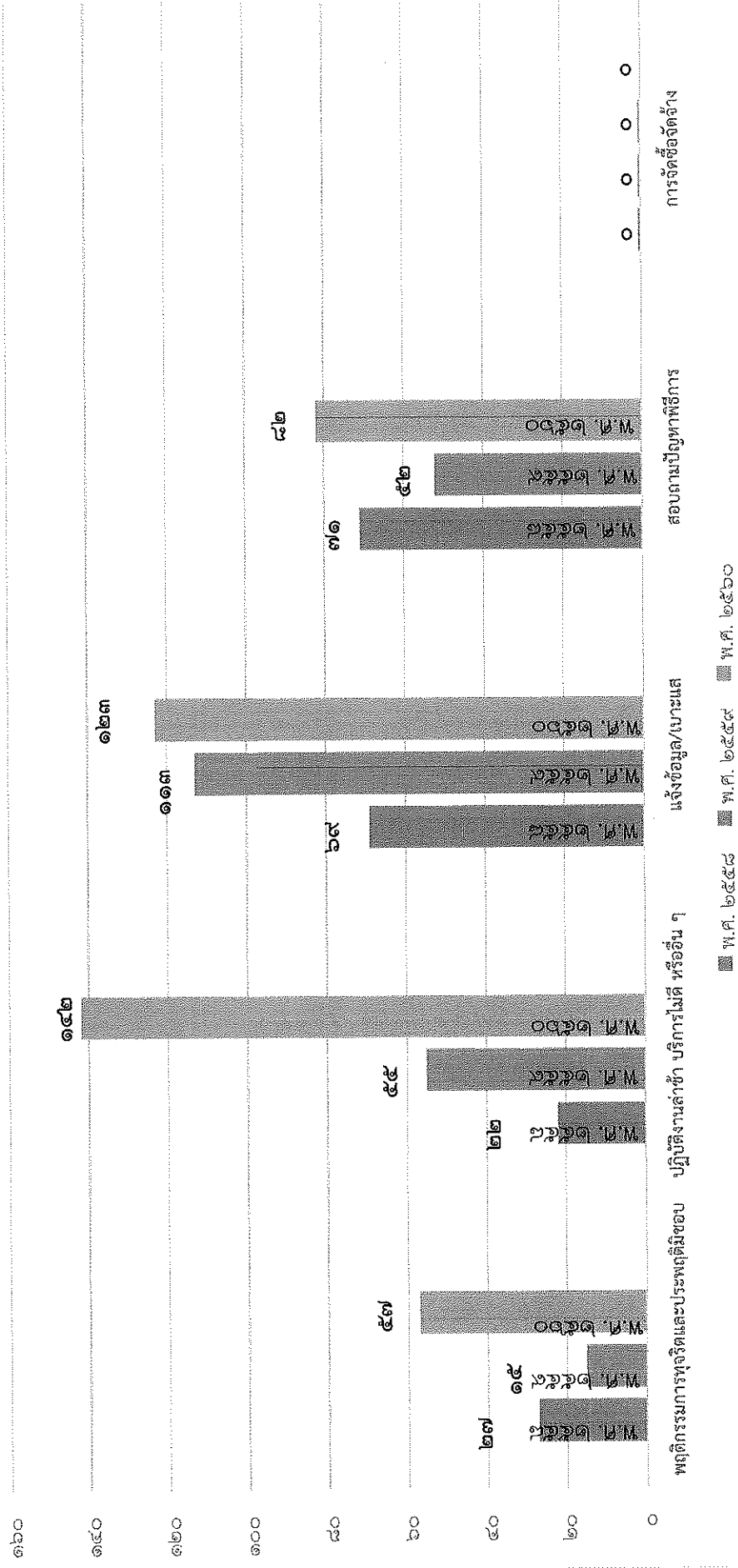
จำนวนเรื่องร้องเรียน



ตารางเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ แต่ละปีงบประมาณ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนและ ร้องทุกข์ที่รับเข้า (เรื่อง)	พฤติกรรมการทุจริต และประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมอื่น ๆ เช่น ใช้กริยา วาจา ไม่สุภาพ ทำงานล่าช้า ฯลฯ (เรื่อง)	แจ้งข้อมูล/ เบาะแส (เรื่อง)	สอบถาม พื้การ (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)
พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๘๙	๒๗	๒๒	๖๙	๗๑	๐
พ.ศ. ๒๕๕๙	๒๓๕	๑๕	๕๕	๑๑๓	๕๒	๐
พ.ศ. ๒๕๖๐	๔๐๔	๕๗	๑๔๒	๑๒๓	๘๒	๐

กราฟเปรียบเทียบการรับเข้าเรียนและร้องทุกข์
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐



การร้องทุกข์

สอบตามปัญหาเพื่อการ

แจ้งข้อมูล/รายละเอียด

พฤติกรรมทรหดและประพฤติมิชอบ ปฏิบัติงานล่าช้า บริการไม่ดี หรืออื่น ๆ

ตารางการจัดทำเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ปีงบประมาณ พ.ศ.	เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ					อยู่ระหว่างพิจารณา (เรื่อง)	รวม (เรื่อง)
	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	ยุติการดำเนินการ (เรื่อง)	ส่ง กระทรวงการคลัง ดำเนินการ (เรื่อง)	ส่ง สบพ. ดำเนินการ ทางวินัย (เรื่อง)	ส่งศูนย์บริการ ศุลกากร (CCC) (เรื่อง)		
พ.ศ. ๒๕๕๘	๔๘	๖๙	-	-	๗๑	๑	๑๘๙
พ.ศ. ๒๕๕๙	๕	๑๔๒	-	-	๕๒	๓๖	๒๓๕
พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๑๒	๑๖๘	๑	๘	๘๒	๓๓	๔๐๔

กราฟการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑๖๘

๑๘๐

๑๔๒

๑๖๐

๑๔๐

๑๑๒

๑๒๐

๘๒

๑๐๐

๖๙

๘๐

๔๔

๖๐

๕

๔๐

๒๐

๐

ยุติเรื่อง

ยุติการดำเนินการ

ส่งศูนย์บริการผู้พิการ

ส่ง สบพ. ดำเนินการ

ส่งกระทรวงการคลังดำเนินการ

■ พ.ศ. ๒๕๕๘ ■ พ.ศ. ๒๕๕๙ ■ พ.ศ. ๒๕๖๐

๐