



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ ๗๗๘๘

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๔๕๖ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ฯ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

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

ความเป็นมา

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

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในแบบสำรวจข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ข้อ EB ๗ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมได้ดำเนินการจัดทำ

๑. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

๒. รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

๓. รายงานการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๔)

๔. รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๕)

/ข้อเสนอ...

ความเห็น/คำสั่ง

② ทราบ

อนุมัติตามเสนอ

กค.

4๕๑๖.6

(นายกฤษฎา จินะวิจารณ์)
อธิบดีกรมศุลกากร

③ เว้น ผอ.กคจ.

เพื่อโปรดทราบตาม ๒
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๖/๒๕๖๑

(นางนันทฐิตา สิริคุปต์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กคจ. พิจารณาแล้วเห็นควร รายงานการวิเคราะห์ฯ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ฯ ตามข้อ ๑ - ๔ เพื่อให้กรมศุลกากรทราบ และขออนุมัตินำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ฯ ตามเอกสารแนบ ๓ และ ๕ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัตินำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ฯ ตามเอกสารแนบ ๓ และ ๕ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรต่อไป



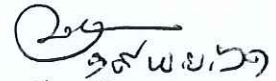
(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม



(นางนันท์ฐิตา ศิริคุปต์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล



(นายบุญเทียม โชควิริทันน)

รองอธิบดีกรมศุลกากร

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑

โดย

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

กรมศุลกากร

คำนำ

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

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

สารบัญ

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๑
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน	๓
๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๓
๖. ภาคผนวก	
- ตารางประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
- กราฟประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
- ตารางช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
- กราฟช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
- กราฟการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
- ตารางเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
- กราฟเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
- ตารางเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
- กราฟเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในกรมศุลกากร ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกรมศุลกากร

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้ค่านิยมเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ 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 ๐-๒๖๖๗-๖๕๑๔

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 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. ๒๕๖๑ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์สรุปได้ ดังนี้

(๓.๑) ยอดยกมาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน ๓๓ เรื่อง
(๓.๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	จำนวน ๔๗๒ เรื่อง
(๓.๓) ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑ แยกประเภทของเรื่องที่รับเข้า ดังนี้	
(๓.๓.๑) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน ๙ เรื่อง
(๓.๓.๒) ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กรณีอื่น ๆ เช่น การใช้วาจา กิริยาไม่สุภาพ การประเมินอากรสูงเกินจริง หรือการทำงานล่าช้า	จำนวน ๑๗๙ เรื่อง
(๓.๓.๓) เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส เช่น การปัญหาขัดข้อง ของระบบภายในหน่วยงานของกรมศุลกากร การติดตามหรือสอบถามพัสดุ หรือ กรณีอื่น ๆ	จำนวน ๑๓๔ เรื่อง
(๓.๓.๔) สอบถามปัญหาพิธีการ	จำนวน ๑๕๐ เรื่อง
(๓.๓.๕) ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน ๐ เรื่อง
(๓.๔) ช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
ช่องทางการร้องเรียนพบว่า จะมีการร้องเรียนมาทางอีเมลมากที่สุด จำนวน ๓๕๘ เรื่อง คิดเป็น ๗๕.๘๕ เปอร์เซ็นต์ รองลงมาคือ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น จำนวน ๕๒ เรื่อง คิดเป็น ๑๑.๐๒ เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนเรื่องทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๔๗๒ เรื่อง	
(๓.๕) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	
(๓.๕.๑) เรื่องร้องเรียนยอดยกมาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	จำนวน ๓๓ เรื่อง
(๓.๕.๒) เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	จำนวน ๔๗๒ เรื่อง
รวมเรื่องร้องเรียนยอดยกมาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ + ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	จำนวน ๕๐๕ เรื่อง
(๓.๕.๓) เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน ๔๗๒ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	จำนวน ๒๓๔ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	จำนวน ๗๐ เรื่อง
- ส่งศูนย์บริการศุลกากร (CCC)	จำนวน ๑๕๐ เรื่อง
- ส่งกระทรวงการคลังดำเนินการ	จำนวน ๑ เรื่อง
- ส่ง สวค. สบท.	จำนวน ๑๒ เรื่อง
- ใช้อำนาจทางบริหาร	จำนวน ๕ เรื่อง
(๓.๕.๔) อยู่ระหว่างการพิจารณาของนิติกร	จำนวน ๓๓ เรื่อง
สรุปยอดยกไปปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	จำนวน ๓๓ เรื่อง

จากสถิติเรื่องร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรพบว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบจะไม่มีพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน และส่วนใหญ่การร้องเรียนเรื่องนี้มักจะใช้เป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า การร้องเรียนอันเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการสอบถามปัญหาด้านพิธีการศุลกากร หากพบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ส่วนใหญ่ประมาณ ๙๕ เปอร์เซ็นต์

/จะมีการ...

จะมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้รายงานมายังกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม เพื่อพิจารณาต่อไป และจากการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับ ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบมีการร้องเรียนในปริมาณไม่มาก ส่วนใหญ่จะเป็นการการร้องเรียนพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ เช่น ใช้กิริยาจาไม่สุภาพ หรือมีการเรียกเก็บภาษีสูงเกินไป รองลงมาคือ สอบถามข้อมูล เสนอแนะ การแจ้งเบาะแส หรือกรณีอื่น ๆ

๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๔.๑ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ไม่ชัดเจนหรือ ขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ทำให้ต้องมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และบางเรื่อง ผู้ร้องเรียนมิได้ให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนอง ข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง บางครั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงมาไม่ครบประเด็น ต้องมี การสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ระยะเวลาของการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลามากขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ มีแนวทาง ดำเนินการดังนี้

๕.๑ ประสานหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เร่งรัดการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด

๕.๒ แจ้งเวียนประกาศของกรมศุลกากรเกี่ยวกับวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของกรมศุลกากรให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบถึงรายละเอียดของการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ

๕.๓ เผยแพร่สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ให้ทุกหน่วยงานของกรมศุลกากรเพื่อทราบ และให้ดำเนินการหรือหามาตรการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา การร้องเรียนเป็นการเร่งด่วนต่อไป

๕.๔ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กลุ่มคุ้มครองและ ส่งเสริมจริยธรรม จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

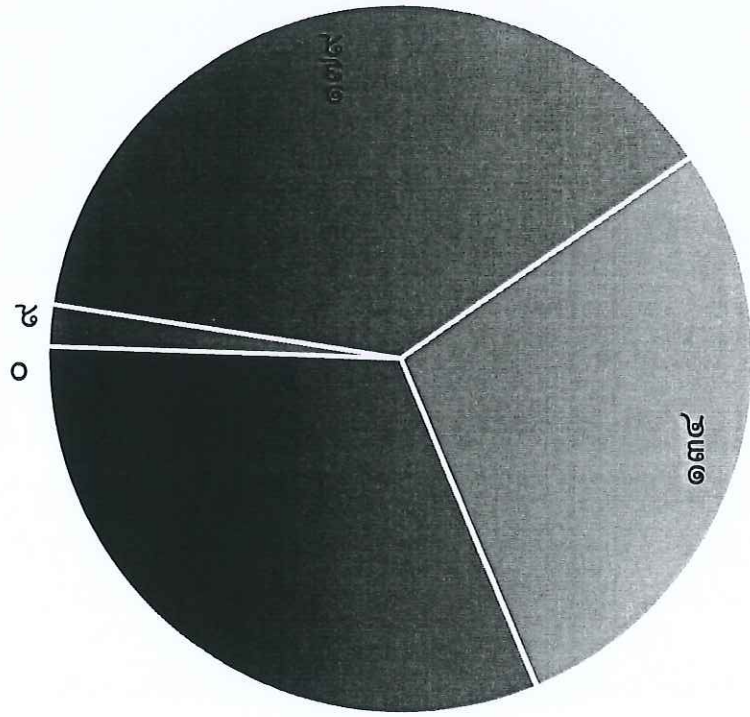
ภาคผนวก

ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑

จำนวนเรื่องร้องเรียน ๔๗๒ เรื่อง

ไตรมาสที่	ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ปฏิบัติงานล่าช้า บริการไม่ดี (เรื่อง)	แจ้งข้อมูล/เบาะแส/ เสนอแนะ หรือ กรณีอื่น ๆ (เรื่อง)	สอบถาม ปัญหาพิธีการ (เรื่อง)	การจัดซื้อจัด จ้าง	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
ไตรมาสที่ ๑	๓	๖๐	๑๑	๒๘	๐	๑๐๒	๒๑.๖๑
ไตรมาสที่ ๒	๖	๔๘	๔๕	๕๘	๐	๑๕๗	๓๓.๒๖
ไตรมาสที่ ๓	๐	๔๒	๓๙	๔๓	๐	๑๒๔	๒๖.๒๗
ไตรมาสที่ ๔	๐	๒๙	๓๙	๒๑	๐	๘๙	๑๘.๘๖
รวม	๙	๑๗๙	๑๓๔	๑๕๐	๐	๔๗๒	๑๐๐

ประเภทเรื่องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑



■ ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ
จำนวน ๙ เรื่อง

■ ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๗๙ เรื่อง

■ เสนอแนะ/แจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส หรือกรณีอื่น ๆ จำนวน
๑๓๔ เรื่อง

■ สอบถามปัญหาพิธีการ จำนวน ๑๕๐ เรื่อง

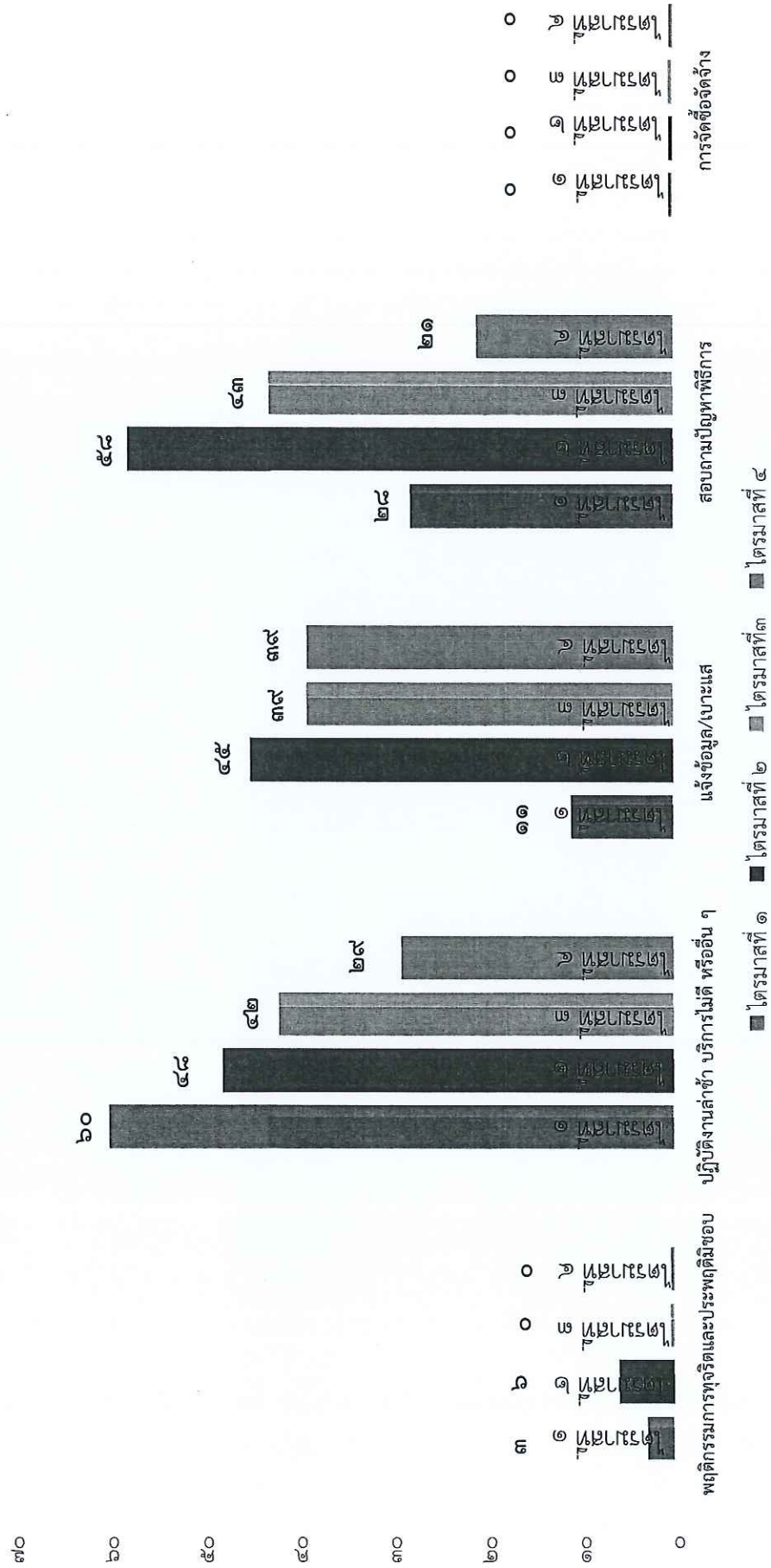
■ ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ๐ เรื่อง

รวมเรื่องรับเข้า จำนวน ๔๗๒ เรื่อง

ประเภทของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑

จำนวนเรื่องร้องเรียน ๔๗๒ เรื่อง



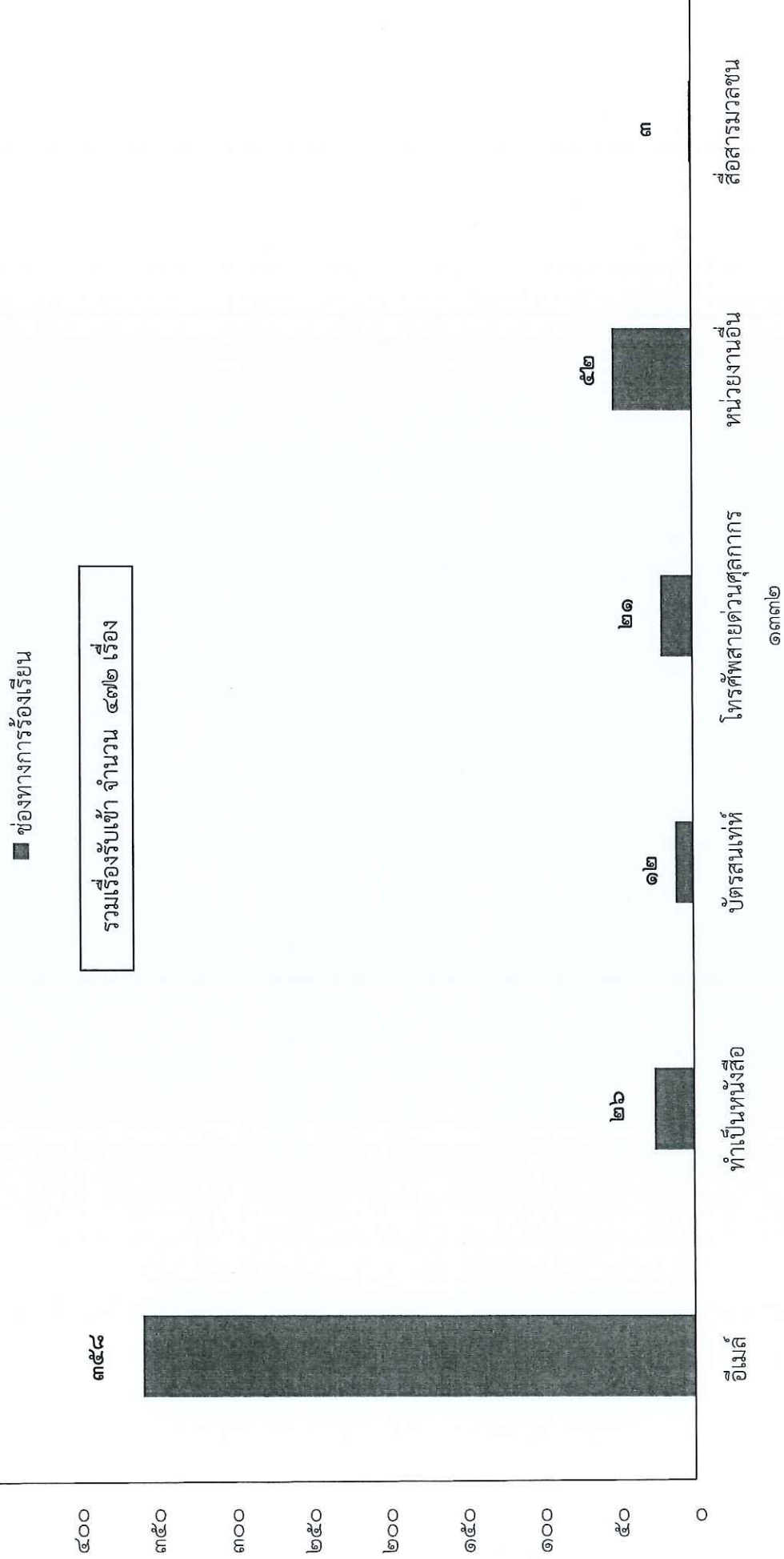
ข้องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑
 จำนวนเรื่องเรียนที่รับเข้าทั้งหมด จำนวน ๔๗๒ เรื่อง

ข้องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์	หมายเหตุ
อีเมลล์	๓๔๘	๗๕.๘๕	
ทำเป็นหนังสือ	๒๖	๕.๕๑	
บัตรสนทน่ที่	๑๒	๒.๕๔	
โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๒๑	๔.๔๕	
หน่วยงานอื่น	๕๒	๑๑.๐๒	
สื่อสารมวลชน	๓	๐.๖๔	
รวม	๔๗๒	๑๐๐	

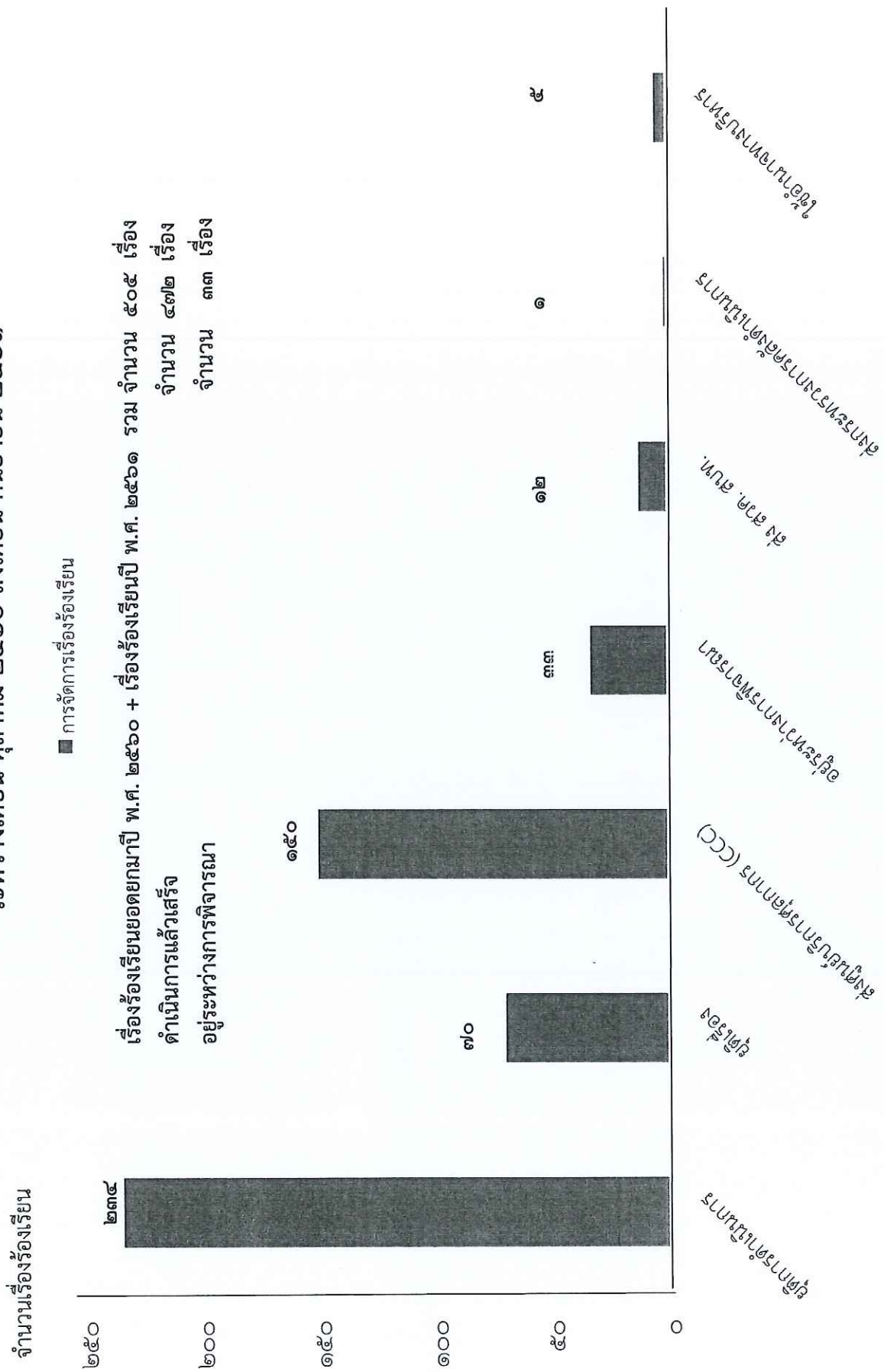
ช่องทางการเรียนและร้องทุกข์

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑

จำนวนเรื่องร้องเรียน



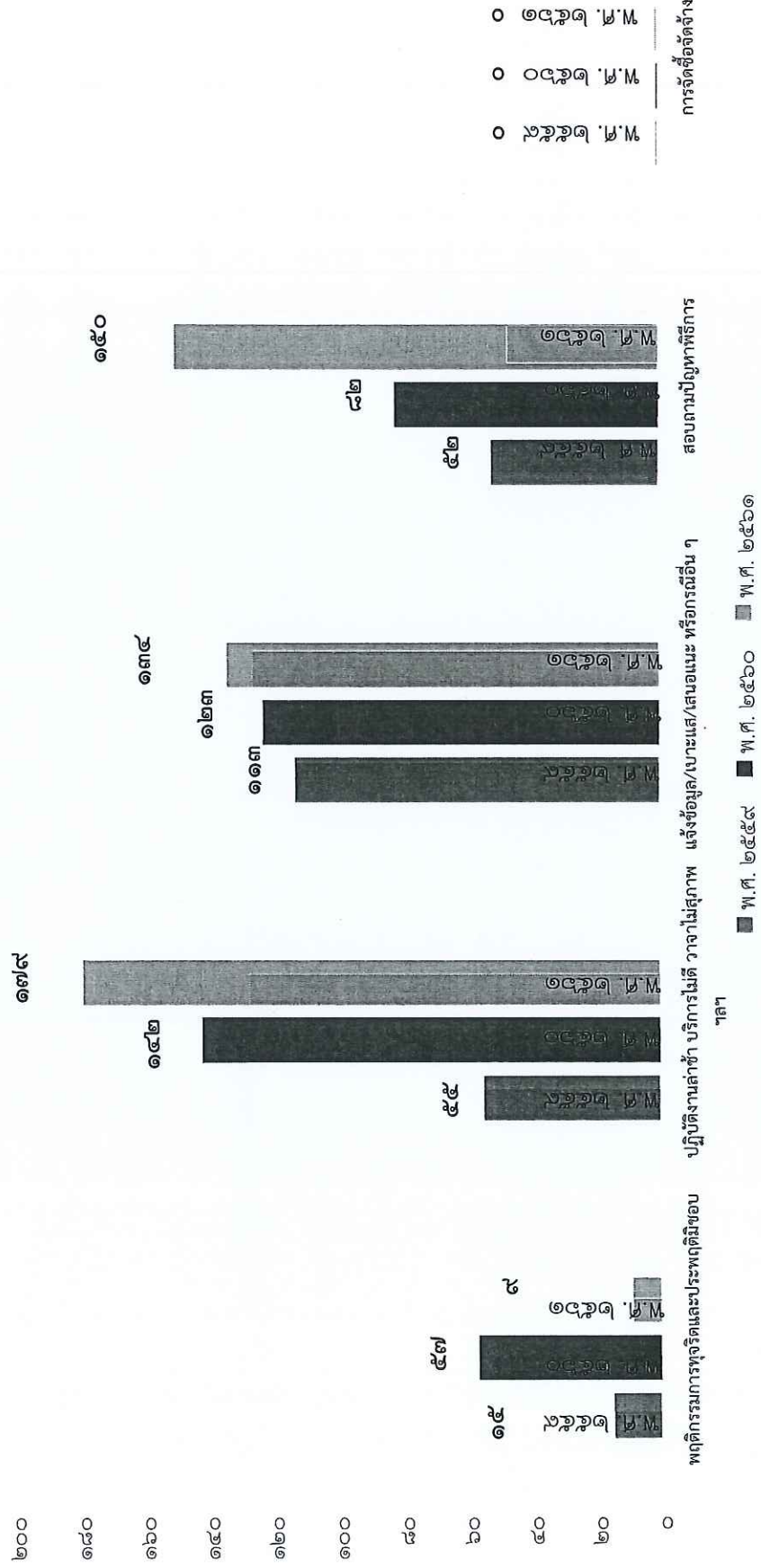
การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๑



ตารางเปรียบเทียบการรับเข้าเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ แต่ละปีงบประมาณ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนและ ร้องทุกข์ที่รับเข้า (เรื่อง)	พฤติกรรมกฏจรรยา ดีและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	พฤติกรรมอื่น ๆ เช่น ใช้กริยา วาจา ไม่สุภาพ ทำงานล่าช้า ฯลฯ (เรื่อง)	แจ้งข้อมูล/ เบาะแส (เรื่อง)	สอบถาม พิธีการ (เรื่อง)	การจัดซื้อ จัดจ้าง (เรื่อง)
พ.ศ. ๒๕๕๙	๒๓๕	๑๕	๕๕	๑๑๓	๕๒	๐
พ.ศ. ๒๕๖๐	๔๐๔	๕๗	๑๔๒	๑๒๓	๘๒	๐
พ.ศ. ๒๕๖๑	๔๗๒	๙	๑๗๙	๑๓๔	๑๕๐	๐

กราฟเปรียบเทียบการรับเข้าเรียนและร้องทุกข์
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑



ภาพที่ ๑.๑๖ - เปรียบเทียบการรับเข้าเรียนและร้องทุกข์ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

การจัดซื้อจัดจ้าง

ตารางเปรียบเทียบการจัดทำโครงการเรียนและร้องทุกข์
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ปีงบประมาณ พ.ศ.	เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ						รวม (เรื่อง)
	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	ยุติการดำเนินการ (เรื่อง)	ส่ง กระทรวงการคลัง ดำเนินการ (เรื่อง)	ส่ง สบพ. ดำเนินการ ทางวินัย (เรื่อง)	ส่งศูนย์บริการ ศุลกากร (CCC) (เรื่อง)	ใช้อำนาจทาง บริหาร (เรื่อง)	
พ.ศ. ๒๕๕๙	๕	๑๔๒	-	-	๕๒	๐	๒๓๕
พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๑๒	๑๖๘	๑	๘	๘๒	๐	๔๐๔
พ.ศ. ๒๕๖๑	๗๐	๒๓๔	๑	๑๒	๑๕๐	๕	๕๐๕

กราฟเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

