



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๒

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบดำริกรรมฯ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ ให้กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล
เผยแพร่รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
ตามหนังสือ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/๑๓๓
ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

พรสจิต

(นางสาวเปรมจิต วงศ์เมฆ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



บันทึกข้อความ

รองฯ สุนทรียา
รับที่ 511
วันที่ 29 ธ.ค. 2568
เวลา

ส่วนราชการ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ กลุ่มงานจริยธรรม กบท. โทร. ๒๐ - ๖๓๔๓

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/ ๑๓๓

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

๑. ความเป็นมา

๑.๑ กรมศุลกากร มีคำสั่ง ที่ ๑๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรม (กจร. กบท.) โดยกำหนดให้ กจร. กบท. มีหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการรักษาริยธรรม โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีมีการร้องเรียนในเรื่องการฝ่าฝืนจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ และกรมฯ ได้กำหนดวิธีการรับคำร้อง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรตามคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ซึ่งข้อ ๑๘ ของคำสั่งทั่วไปดังกล่าว กำหนดให้ กจร. กบท. รายงานข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณเสนออธิบดีเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของกรมฯ ต่อไป

๑.๒ กรมศุลกากร มีคำสั่ง ที่ ๓๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก.) โดยกำหนดให้ ศปท. กศก. มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ซึ่งข้อ ๕ ของคำสั่งดังกล่าว ได้กำหนดให้นำวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรมาใช้บังคับโดยอนุโลม

๑.๓ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ตัวชี้วัดย่อย ที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส: การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อ O19 กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องแสดงข้อมูลสถิติ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (เอกสารแนบ ๑)

ความเห็น/คำสั่ง

- ทราบ
- ดำเนินการตามเสนอ

(นายพันธ์ทอง ลอยกุลนันท์)
อธิบดีกรมศุลกากร
๓๐ ธ.ค. ๒๕๖๘

เรียน - ผอ. กจร.
เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

30.12.68

(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน - ผอ.
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวเปรมจิต วงศ์เมฆ)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม
๒๖ ธ.ค. ๒๕๖๘

๒. ข้อเท็จจริง...เรียน ผู้อำนวยการ

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวจิตาพันธ์ สวรรคเชตวิสัย)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
๐6 ธ.ค. 2569

๒. ข้อเท็จจริง

กจร. กบท. ได้จัดทำรายงานสรุปผลจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๘) เพื่อให้ผู้บริหารกรมศุลกากรได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) (เอกสารแนบ ๒) ดังนี้

- (๑) ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมด (กจร. กบท. และ ศปท. กศก.)
- (๒) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท.
- (๓) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศปท. กศก.
- (๔) ผลการจัดการเรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๓. ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

“๑๘. เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภท เรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณเสนออธิบดี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของกรมศุลกากรต่อไป”

๓.๒ คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“๒. ให้จัดตั้ง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร ใช้ชื่อย่อว่า “กจร.” มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการรักษาจริยธรรม ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| ๒.๑ อธิบดี | หัวหน้า กจร. |
| ๒.๒ รองอธิบดีที่กำกับดูแลกองบริหารทรัพยากรบุคคล | รองหัวหน้า กจร. |
| ๒.๓ ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล | ผู้ช่วยหัวหน้า กจร. |
| ๒.๔ ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม | ผอ. กจร. ...” |

๓.๓ คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๓๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

“๕. ให้นำวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรตามคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ มาใช้บังคับกับการพิจารณา รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ตามคำสั่งนี้ โดยอนุโลม”

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจร. กบท. พิจารณาแล้ว เห็นว่า เพื่อให้ผู้บริหารกรมศุลกากรรับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะด้วยการรายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่งตามแนวทางในการปฏิบัติการประเมิน ITA

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ขอได้โปรด

๔.๑ รับทราบรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๔.๒ มอบหมายให้ กจร. กบท. นำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ตามข้อ ๔.๑
เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร
และสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ทิติพน 17.12.68

(นางสาวทิติพนธ์ สวรรคเชตวิสัย)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

เปรมจิต

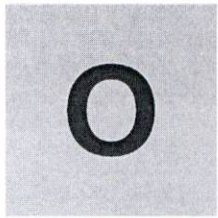
17.12.68
(นางสาวเปรมจิต วงศ์เมฆ)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

17.12.68

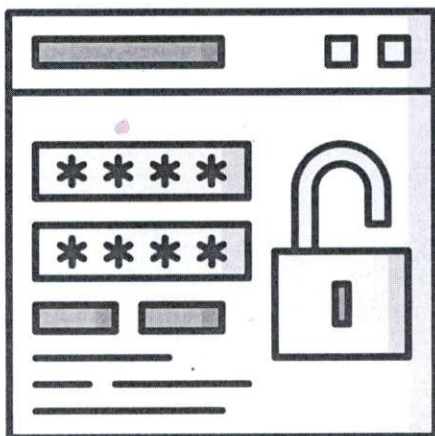
(นางอาภาพรณี แสงนุกตา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

ฐ

(นางสาวสุนทรียา ทวีชาประสิทธิ์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร
29 ธ.ค. 2568



แบบวัด OIT Open Data Integrity and Transparency Assessment



แบบวัด OIT

แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบแสดงหลักฐานว่ามีการเปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดต่อสาธารณชน ผ่านการระบุ URL ที่เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานลงในระบบ ITAS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน และทำการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงานใน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล (ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการส่งเสริมความโปร่งใส) และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต(ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน และการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส)

คำนิยามที่สำคัญ

- “เว็บไซต์” หมายถึง เว็บไซต์หลักของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ในการสื่อสารต่อสาธารณะ
- “หน่วยงาน” หมายถึง ภาพรวมของหน่วยงาน ดังนั้น ข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานจะต้องเป็นข้อมูลในภาพรวมของหน่วยงาน ไม่ใช่ข้อมูลของส่วนงานหรือภารกิจใดภารกิจหนึ่งของหน่วยงาน เว้นแต่ข้อมูลในหมวดการปฏิบัติงาน และหมวดการให้บริการ
- “ปี พ.ศ.” หมายถึง รอบปีงบประมาณที่หน่วยงานใช้ในการบริหารราชการของหน่วยงาน
- “อย่างน้อยประกอบด้วย” หมายถึง รายละเอียดขั้นต่ำที่ต้องมีการเปิดเผยในข้อมูลนั้น ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลจะพิจารณาความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของข้อมูลในแต่ละข้อ ซึ่งถือเป็นเงื่อนไขขั้นต่ำที่หน่วยงานจะต้องดำเนินงานและเปิดเผยข้อมูลในเรื่องนั้น

รายละเอียดตัวชี้วัดและข้อคำถามของแบบวัด OIT

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบใน 5 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การประชาสัมพันธ์ (2) การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ได้แก่ แผนการดำเนินงานและงบประมาณ การปฏิบัติงาน และการให้บริการ (3) การจัดซื้อจัดจ้าง (4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ แผนการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล และประมวลจริยธรรม และการขับเคลื่อนจริยธรรม (5) การส่งเสริมความโปร่งใส ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล	ระดับคะแนน
๐1	โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	- แสดงแผนผังโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของหน่วยงาน* - แสดงตำแหน่งที่สำคัญและการแบ่งส่วนงานภายในยกตัวอย่างเช่น สำนัก กอง ศูนย์ ฝ่าย ส่วน กลุ่ม เป็นต้น * กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ให้แสดงแผนผังโครงสร้างทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ * กรณีจังหวัด จะต้องมีโครงสร้างในส่วนของผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด สำนักงานจังหวัด และราชการส่วนภูมิภาค - แสดงข้อมูลเฉพาะที่อธิบายถึงหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน** ** ต้องไม่เป็นการแสดงข้อมูลกฎหมายทั้งฉบับ	100 คะแนน: เปิดเผยแพร่ข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด 0 คะแนน: เปิดเผยแพร่ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล	ระดับคะแนน
๐17	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	- แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย (1) รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้อง ควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลา การกระทำความผิด พฤติการณ์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ (2) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ (3) ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (4) ส่วนงานที่รับผิดชอบ (5) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	100 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด 0 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด หรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
๐18	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	- แสดงช่องทางออนไลน์ที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยต้องแยกต่างหากจากช่องทางการร้องเรียนทั่วไป - เป็นช่องทางที่มีการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส - สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน	100 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด 0 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด หรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
๐19	ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	- แสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย (1) จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (2) จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (3) จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ - เป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2567 * กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในช่วงเวลาใด ให้แสดงให้เห็นว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในช่วงเวลานั้น โดยไม่มีการเว้นว่างข้อมูลไว้	100 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำข้อมูลเป็นรายเดือนหรือมีความถี่ของข้อมูลมากกว่ารายเดือน เช่น รายวัน รายสัปดาห์ 0 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด หรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๘)

การปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากร มีการพัฒนาระบบงานที่มุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการของกรมศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจและประโยชน์สุขของประชาชน สอดคล้องพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ อีกทั้งการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากร ยังให้ความสำคัญกับการมีกลไกการป้องกันในการทุจริต สร้างความโปร่งใส ส่งเสริมมาตรฐานทางจริยธรรม ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องเปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน โดยแสดงข้อมูลความก้าวหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ทั้งที่ดำเนินการแล้วเสร็จและยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ

กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กจร. กบท.) จึงดำเนินการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท. และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก.) เพื่อรองรับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากรให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำแนกตามประเภทเรื่องและโครงสร้างของหน่วยงาน ดังนี้

๑. ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมด (กจร. กบท. และ ศปท. กศก.)
๒. ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท.
๓. ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศปท. กศก.
๔. ผลการจัดการเรื่องรับเข้าอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๑. ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมด (กจร. กบท. และ ศปท. กศก.)

๑.๑ ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก.

ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมด หมายถึง สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. ที่มีการดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งในส่วนของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่รับเข้าใหม่ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และในส่วนของเรื่องร้องเรียนคงค้างที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปได้ว่า

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ปรากฏว่ามีผู้ใช้บริการเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ ตามกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๑ เรื่อง สำหรับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจพิจารณาและดำเนินการของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๓๙ เรื่อง และมีเรื่องร้องเรียนที่คงค้างจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๒๖ เรื่อง จึงมียอดรวมเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๖๕ เรื่อง ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวนทั้งสิ้น ๓๑ เรื่อง และยังอยู่ในระหว่างการพิจารณาหรือยกยอดไปปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จำนวนทั้งสิ้น ๓๔ เรื่อง ดังมีรายละเอียด ดังนี้

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน		จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		๖๕	
๑.๑ ยกยอด ปีงบฯ ๒๕๖๗		๒๖	กจร. ๑๔ เรื่อง ศปท. ๑๒ เรื่อง
๑.๒ รับเข้า ปีงบฯ ๒๕๖๘		๓๙	กจร. ๓๐ เรื่อง ศปท. ๙ เรื่อง
-	ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙	อยู่ในอำนาจดำเนินการของศปท.
-	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	๒๗	อยู่ในอำนาจดำเนินการของ กจร.
-	อื่นๆ (เช่น ปัญหาการประเมินค่าภาษีอากร พัสตูลุฬหาย)	๓	
๒) จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ		๓๑	กจร. ๒๑ เรื่อง ศปท. ๑๐ เรื่อง
-	ยุติเรื่อง	๑๙	
-	ยุติการดำเนินการ	๒	
-	ส่ง กบท.	๖	
-	ใช้อำนาจทางการบริหาร	๔	
๓) จำนวนเรื่องที่อยู่ในระหว่างพิจารณา		๓๔	กจร. ๒๓ เรื่อง ศปท. ๑๑ เรื่อง

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๑.๒ สถิติการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๑.๒.๑ จำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
อีเมล	๑๖	๔๑.๐๓
ไปรษณีย์	๙	๒๓.๐๗
มาด้วยตนเอง	๕	๑๒.๘๒
ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๓	๗.๖๙
สปน.๑๑๑๑	๒	๕.๑๓
โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๒	๕.๑๓
Application Line	๒	๕.๑๓
หน่วยงานอื่น ๆ	๐	๐.๐๐
สื่อมวลชน	๐	๐.๐๐
โทรสาร	๐	๐.๐๐
รวม	๓๙	๑๐๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๑.๒.๒ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียนและร้องทุกข์

ประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์									
ลำดับ	หน่วยงาน	ปฏิบัติทุจริตและประพฤติมิชอบ	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่	การจัดซื้อจัดจ้าง	วินัย	อื่น ๆ	ร้องทุกข์	จำนวน	ร้อยละ
๑	สกท.	๓	๑	-	-	๒	-	๖	๑๕.๓๘
๒	ศภ. ๒	๑	๕	-	-	-	-	๖	๑๕.๓๘
๓	ศภ. ๑	๑	๓	-	-	-	-	๔	๑๐.๒๖
๔	สทบ.	๑	๓	-	-	-	-	๔	๑๐.๒๖

ลำดับ	หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์							
		ปฏิบัติทุจริต และประพฤติ มิชอบ	พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่	การจัดซื้อ จัดจ้าง	วินัย	อื่น ๆ	ร้อง ทุกข์	จำนวน	ร้อยละ
๕	กสป.	-	๓	-	-	-	-	๓	๗.๖๙
๖	สผก.	-	๓	-	-	-	-	๓	๗.๖๙
๗	สคต.	๑	๑	-	-	-	-	๒	๕.๑๔
๘	ศก. ๔	๑	๑	-	-	-	-	๒	๕.๑๔
๙	กตอ.	-	๑	-	-	-	๑	๒	๕.๑๔
๑๐	กมพ.	-	๑	-	-	-	-	๑	๒.๕๖
๑๑	กสอ.	-	๑	-	-	-	-	๑	๒.๕๖
๑๒	สทก.	-	๑	-	-	-	-	๑	๒.๕๖
๑๓	สสข.	-	๑	-	-	-	-	๑	๒.๕๖
๑๔	สสภ.	-	-	-	-	๑	-	๑	๒.๕๖
๑๕	กนอ.	-	๑	-	-	-	-	๑	๒.๕๖
๑๖	สสส.	๑	-	-	-	-	-	๑	๒.๕๖
รวม		๙	๒๖	-	-	๓	๑	๓๙	๑๐๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๒. ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท.

๒.๑ เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่

(๑) เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่

เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ของ กจร.กบท. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๓๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียน ที่รับเข้าใหม่	ไตรมาสที่ ๑/๖๘ (๑)				ไตรมาสที่ ๒/๖๘ (๒)				ไตรมาสที่ ๓/๖๘ (๓)				ไตรมาสที่ ๔/๖๘ (๔)				ผลรวม ไตรมาส ๑-๔
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม (๑)	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม (๒)	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม (๓)	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม (๔)	
- พฤติกรรม เจ้าหน้าที่	๑	๓	๕	๙	๒	๒	๑	๕	๓	๔	๐	๗	๑	๒	๓	๖	๒๗
- อื่น ๆ	๒	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๓
รวมรับเข้า	๓	๓	๕	๑๑	๒	๒	๑	๕	๓	๔	๐	๗	๒	๒	๓	๗	๓๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๒.๒ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท.

(๑) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท. ที่รับเข้าใหม่

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ของ กจร. กบท. หมายถึง ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ (๓๐ เรื่อง) และมีการดำเนินการจนแล้วเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๑๐ เรื่อง ทำให้มีเรื่องที่อยู่ในระหว่างพิจารณา จำนวนทั้งสิ้น ๒๐ เรื่อง

(๒) ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของ กจร. กบท.

ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของ กจร. กบท. หมายถึง สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมดของ กจร. กบท. ที่มีการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งในส่วนของการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และในส่วนของการเรื่องร้องเรียนคงค้าง ที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปได้ว่า กจร. กบท. มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๑ เรื่อง จึงมีเรื่องอยู่ในระหว่างพิจารณา จำนวนทั้งสิ้น ๒๓ เรื่อง ดังนี้

ผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนและร้องทุกข์ ของ กจร.	ไตรมาสที่ ๑/๖๘			ไตรมาสที่ ๒/๖๘			ไตรมาสที่ ๓/๖๘			ไตรมาสที่ ๔/๖๘			หมายเหตุ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑) เรื่องยกยอดมา	๑๔*	๑๖	๑๘	๒๓	๒๓	๒๒	๒๐	๒๐	๒๓	๑๙	๒๑	๒๐	*ยกยอดจากปีงบฯ ๒๕๖๗
๒) รับเข้าใหม่ ปีงบฯ ๒๕๖๘ ประเภท: - พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ - ร้องทุกข์ - อื่น ๆ	๓	๓	๕	๒	๒	๑	๓	๔	๐	๒	๒	๓	ยอดรับเข้าทั้งสิ้น ๓๐ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๑๑ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๕ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๗ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๗ เรื่อง
๓) ดำเนินการแล้ว เสร็จ	๑	๑	๐	๒	๓	๓	๓	๑	๔	๐	๓	๐	ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๑ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๘ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๘ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๓ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๑	๑	๐	๑	๒	๑	๓	๑	๔	๐	๐	๐	ยุติเรื่องทั้งสิ้น ๑๔ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๔ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๘ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๐ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	ยุติดำเนินการทั้งสิ้น ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๑ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๑ เรื่อง
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๒	๐	ส่ง กบท.ทั้งสิ้น ๔ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๒ เรื่อง
- ใช้อำนาจทาง การบริหาร	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ใช้อำนาจทางบริหาร ทั้งสิ้น ๑ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๑ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๐ เรื่อง
๔) อยู่ในระหว่าง ดำเนินการ	๑๖	๑๘	๒๓	๒๓	๒๒	๒๐	๒๐	๒๓	๑๙	๒๑	๒๐	๒๓	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๓. ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สปท. กศก.

๓.๑ เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า

(๑) เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ของ สปท. กศก. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๙ เรื่อง

เรื่องร้องเรียน ที่รับเข้าใหม่	ไตรมาสที่ ๑/๖๘ (๑)				ไตรมาสที่ ๒/๖๘ (๒)				ไตรมาสที่ ๓/๖๘ (๓)				ไตรมาสที่ ๔/๖๘ (๔)				รวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม (๑)	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม (๒)	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม (๓)	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม (๔)	
	๒	๐	๑	๓	๒	๑	๐	๓	๐	๐	๑	๑	๐	๒	๐	๒	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๓.๒ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ ของ ศปท. กศก.

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ของ ศปท. กศก. หมายถึง ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ (๙ เรื่อง)

ทั้งนี้ ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ ศปท. กศก. หมายถึง สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของ ศปท. กศก. ที่มีการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งในส่วนของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ และในส่วนของเรื่องร้องเรียนคงค้างของ ศปท. กศก. ที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปได้ว่า ศปท. กศก. มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๑ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๐ เรื่อง จึงมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างพิจารณา จำนวนทั้งสิ้น ๑๑ เรื่อง ดังนี้

ผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ ศปท. กศก.	ไตรมาสที่ ๑/๖๘				ไตรมาสที่ ๒/๖๘				ไตรมาสที่ ๓/๖๘				ไตรมาสที่ ๔/๖๘				หมายเหตุ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	
๑) เรื่องร้องเรียน สะสม	๑๒*	๑๐	๖	๒๘	๗	๘	๙	๒๔	๘	๘	๘	๒๔	๙	๙	๑๑	๓๗	* ยกยอดจากปีงบ ๒๕๖๗
๒) รับเข้าใหม่ ปีงบ ๒๕๖๘	๒	๐	๑	๓	๒	๑	๐	๓	๐	๐	๑	๑	๐	๒	๐	๓	ยอกรับเข้าทั้งสิ้น ๙ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๑ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๒ เรื่อง
๓) ดำเนินการแล้วเสร็จ	๔	๔	๐	๘	๑	๐	๑	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๐ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๘ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๐ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๒	๑	๐	๓	๑	๐	๑	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ยุติเรื่องทั้งสิ้น ๕ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๐ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- ส่ง กบท.	๐	๒	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ส่ง กบท. ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๐ เรื่อง
- ใช้อำนาจทาง การบริหาร	๒	๑	๐	๓	๐	๐	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ใช้อำนาจทาง การบริหารทั้งสิ้น ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๐ เรื่อง
๔) อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	๑๐	๖	๗	๒๓	๕	๙	๘	๒๒	๘	๘	๙	๒๕	๙	๑๑	๑๑	๓๑	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๔. ผลการจัดการเรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๔.๑ เรื่องที่รับเข้า

เรื่องอื่น ๆ ที่รับเข้า หมายถึง เรื่องแจ้งข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร เรื่องแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ และการสอบถามข้อมูลพิธีการศุลกากร ที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ประสงค์ที่จะร้องเรียนกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีธรรมาภิบาล ผ่าฝืนจริยธรรม สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๕๒ เรื่อง

เรื่องอื่น ๆ ที่รับเข้า	ไตรมาสที่ ๑/๖๘ (๑)				ไตรมาสที่ ๒/๖๘ (๒)				ไตรมาสที่ ๓/๖๘ (๓)				ไตรมาสที่ ๔/๖๘ (๔)				รวม
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม (๑)	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม (๒)	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม (๓)	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม (๔)	
- แจ้งข้อมูล	๑๗	๒๑	๑๗	๕๕	๒๑	๑๕	๑๕	๕๑	๒๑	๑๑	๒๑	๕๓	๒๐	๒๔	๑๘	๖๒	๒๒๑
- แจ้งเบาะแส	๕	๖	๕	๑๖	๑๐	๑๑	๘	๒๙	๑๐	๔	๑๑	๒๕	๑๒	๗	๑๖	๓๕	๑๐๕
- สอบถามพิธีการศุลกากร	๒	๒	๒	๖	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๗
- เสนอแนะ	๒	๑	๑	๔	๑	๑	๐	๒	๓	๒	๒	๗	๑	๓	๐	๔	๑๗
- อื่น ๆ	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๒
รวม	๒๖	๓๐	๒๖	๘๒	๓๒	๒๗	๒๔	๘๓	๓๕	๑๗	๓๔	๘๖	๓๓	๓๔	๓๔	๑๐๑	๓๕๒

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๔.๒ เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

เรื่องอื่น ๆ ที่รับเข้า	ไตรมาสที่ ๑/๖๘				ไตรมาสที่ ๒/๖๘				ไตรมาสที่ ๓/๖๘				ไตรมาสที่ ๔/๖๘				หมายเหตุ
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	
- ยกยอด สะสม	๖*	๕	๔	๑๕	๒	๕	๕	๑๒	๖	๗	๒	๑๕	๗	๔	๑๐	๓๐	* ยกยอดจากปีงบประมาณ ๒๕๖๗
- รับเข้าใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘	๒๖	๓๐	๒๖	๘๒	๒๗	๒๗	๒๔	๗๘	๓๕	๑๗	๓๔	๘๖	๓๓	๓๔	๓๔	๑๐๑	
- ยกยอด	๕	๔	๒	๑๑	๕	๕	๖	๑๖	๗	๒	๗	๑๖	๔	๑๐	๑๐	๓๐	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๔.๓ จำแนกช่องทางการรับเรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
อีเมล	๒๔๓	๖๙.๐๔
Application Line	๒๙	๘.๒๔
โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๒๓	๖.๕๓
สปน.๑๑๑๑	๒๒	๖.๒๕
ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๒๑	๕.๙๖
มาด้วยตนเอง	๗	๑.๙๙
ไปรษณีย์	๗	๑.๙๙
หน่วยงานอื่น ๆ	๐	๐.๐๐
สื่อมวลชน	๐	๐.๐๐
โทรสาร	๐	๐.๐๐
รวม	๓๕๒	๑๐๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๔.๔ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑	กสป.	๔๔	๑๒.๓๒
๒	สภท.	๓๓	๙.๒๔
๓	สสภ.	๓๑	๘.๖๘
๔	CCC/สสข.	๑๒	๓.๓๖
๕	สทบ.	๑๒	๓.๓๖
๖	ศภ.๒	๑๑	๓.๐๘
๗	สผภ.	๑๑	๓.๐๘
๘	ศภ.๔	๙	๒.๕๒
๙	ศภ.๓	๘	๒.๒๔
๑๐	สทก.	๘	๒.๒๔
๑๑	ศทส.	๗	๑.๙๖
๑๒	ศภ.๑	๕	๑.๔๐
๑๓	ศภ.๕	๕	๑.๔๐
๑๔	กกม.	๓	๐.๘๕
๑๕	สสส.	๓	๐.๘๕
๑๖	กนอ.	๓	๐.๘๕
๑๗	กบท.	๒	๐.๕๖
๑๘	กมพ.	๒	๐.๕๖
๑๙	ศปข.	๒	๐.๕๖
๒๐	กตอ.	๒	๐.๕๖
๒๑	สนค.	๒	๐.๕๖
๒๒	สมพ.	๑	๐.๒๘
๒๓	กพภ.	๑	๐.๒๘
๒๔	กสอ.	๑	๐.๒๘
๒๕	สคณ.	๑	๐.๒๘
๒๖	กบช.	๐	๐.๐๐
๒๗	กตณ.	๐	๐.๐๐
๒๘	กพบ.	๐	๐.๐๐
๒๙	กยผ.	๐	๐.๐๐
๓๐	ไม่ส่งหน่วยงาน เนื่องจากข้อมูลไม่ชัดเจนหรือสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้จนแล้วเสร็จโดยไม่ต้องมีหนังสือแจ้งหน่วยงาน	๑๓๘	๓๘.๖๕
รวม		๓๕๗	๑๐๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)

*หมายเหตุ มีเรื่องรับเข้าที่ต้องแจ้งมากกว่า ๑ หน่วยงาน จำนวน ๕ เรื่อง เป็นเหตุให้สถิติตามข้อ ๔.๔ มีจำนวนมากกว่าเรื่องรับเข้าทั้งหมด