



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๑๘๐

วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑
และไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

เปรมจิต

(นางสาวเปรมจิต วงศ์เมฆ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ กลุ่มงานจริยธรรม กบท. โทร. ๒๐ - ๗๔๓๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗.๑)/๔๓

วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

๑. ความเป็นมา

๑.๑ คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร และคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๓๘/๒๕๖๕ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร กำหนดให้กลุ่มงานจริยธรรม กบท. (กจร. กบท.) และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร (ศปท. กศก.) รายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน และให้ กจร. กบท. รายงานข้อมูลสถิติและผลการดำเนินการเป็นรายปีงบประมาณเสนอให้อธิบดีรับทราบ

๑.๒ 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 โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

๒. ข้อเท็จจริง

กจร. กบท. มีหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการรักษาจริยธรรมโดยการสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๘) กจร. กบท. ได้จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้บริหารกรมศุลกากรได้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินการของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ดังนี้

๒.๑ ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก.

๒.๒ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท.

๒.๓ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศปท. กศก.

๕) เสนอ ด่วนกรณีฉุกเฉิน
ที่อธิบดี
อภิม

/๓. ข้อเสนอ...

นางสาวจิตาพันธ์ สวรรคเชิดวิสัย

นิติกรชำนาญการ จภก.
น.น. ๘๖๖.

E-202974

ความเห็น/คำสั่ง

๒) ทราบ + เห็นชอบตามเสนอ

17/๓๖๖

(นายธีรชัย อัทธนาวิเศษ)
อธิบดีกรมศุลกากร

๓) เรียน ๑๐. กจร.

เพื่อโปรดทราบ (๒) และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

๑๘ เม.ย. ๒๕๖๘

๕) เรียน ด่วน.

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

โปรด

(นางสาวเปรมจิต วงศ์เมฆ)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม
๒๑ เม.ย. ๒๕๖๘

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจธ. กบท. พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้ผู้บริหารกรมศุลกากรรับทราบผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจธ. กบท. และ ศปท. กศก. ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ด้วยการรายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่ง ตามแนวทางในการปฏิบัติการประเมิน ITA จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้กรมศุลกากรทราบ

๓.๒ เผยแพร่รายงานในข้อ ๑ ผ่าน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร เพื่อให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากร และสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบ อันเป็นไปตามกรอบการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ตามข้อ ๑ และมอบหมายให้ กจธ. กบท. นำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนฯ เผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากรตามข้อ ๒

จิราภรณ์

(นางสาวจิตาพันธ์ สวรรคเชตวิสัย)
นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

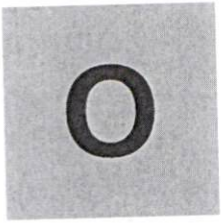
ประจักษ์

(นางสาวเปรมจิต วงศ์เมฆ)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

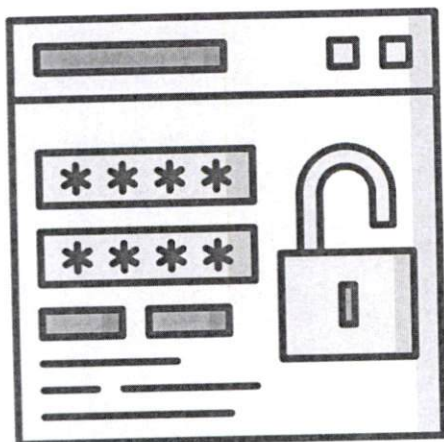
(นางอาภาพรณี แสงมุกดา)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
สุวิธยา-จิราภรณ์ กจธ.

วิทย์

(นายนิติ วิทยาเต็ม)
รองอธิบดีกรมศุลกากร
ศอ๑๗๓๗ กศร.



แบบวัด OIT Open Data Integrity and Transparency Assessment



แบบวัด OIT

แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบแสดงหลักฐานว่ามีการเปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดต่อสาธารณะ 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 ไม่ใช่ข้อมูลของส่วนงาน หรือภารกิจใดภารกิจหนึ่งของหน่วยงาน 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 และประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม (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* - แสดงตำแหน่งที่สำคัญและการแบ่งส่วนงานภายใน ยกตัวอย่างเช่น สำนัก กอง ศูนย์ ฝ่าย ส่วน กลุ่ม เป็นต้น - กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ให้แสดงแผนผังโครงสร้างทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ - กรณีจังหวัด จะต้องมีโครงสร้างในส่วนของผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด สำนักงานจังหวัด และราชการส่วนภูมิภาค - แสดงข้อมูลเฉพาะที่อธิบายถึงหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน** ** ต้องไม่เป็นการแสดงข้อมูลกฎหมายกึ่งฉบับ	100 คะแนน: เปิดเผยแพร่ข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด 0 คะแนน: เปิดเผยแพร่ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด หรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล	ระดับคะแนน
๐17	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	- แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย (1) รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ (2) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (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
ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๘)

การปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากร มีการพัฒนาระบบงานที่มุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการของกรมศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจและประโยชน์สุขของประชาชน สอดคล้องพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากร ยังให้ความสำคัญกับการมีกลไกการป้องกันในการทุจริต สร้างความโปร่งใส ส่งเสริมมาตรฐานทางจริยธรรม ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องเปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน โดยแสดงข้อมูลความก้าวหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ทั้งที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ

กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล จึงดำเนินการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ของกลุ่มงานจริยธรรม (กจร. กบท.) และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมศุลกากร (ศปท. กศก.) เพื่อรองรับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากรให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. ดังนี้

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

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

ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ หมายถึง สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมด ของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. ที่มีการดำเนินการในช่วงไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งในส่วนของการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่รับเข้าใหม่ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และในส่วนของการเรื่องร้องเรียนคงค้างที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปได้ว่า

ไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจพิจารณาและดำเนินการของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๘ เรื่อง (เป็นเรื่องที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จนถึงรอบไตรมาสที่ ๒ (มีนาคม ๒๕๖๘) จำนวน ๒๑ เรื่อง และมีเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๑ เรื่อง) มีผลการดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๐ เรื่อง และยังอยู่ในระหว่างการพิจารณา หรือยกยอดไปในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๒๘ เรื่อง ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. มีรายละเอียด ดังนี้

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์		จำนวน	หมายเหตุ
๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมด		๔๘	
๑.๑ ยกยอด ปีงบฯ ๒๕๖๗		๒๖	กจร. ๑๔ เรื่อง ศปท. ๑๒ เรื่อง
๑.๒ รับเข้า ปีงบฯ ๒๕๖๘		๒๒	กจร. ๑๖ เรื่อง ศปท. ๖ เรื่อง
-	ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖	อยู่ในอำนาจดำเนินการของ ศปท.
-	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	๑๔	อยู่ในอำนาจดำเนินการของ กจร.
-	อื่นๆ	๒	
๒) จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ		๒๐	กจร. ๑๐ เรื่อง ศปท. ๑๐ เรื่อง
-	ยุติเรื่อง	๑๒	
-	ยุติการดำเนินการ	๑	
-	ส่ง กบท.	๔	
-	ใช้อำนาจทางการบริหาร	๓	
๓) จำนวนเรื่องที่อยู่ในระหว่างพิจารณา		๒๘	กจร. ๒๐ เรื่อง ศปท. ๘ เรื่อง

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๑.๒. ภาพรวมช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก.

สรุปช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์ที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด ในไตรมาสที่ ๑ และ ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามข้อมูลสถิติ ลำดับได้ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียนและร้องทุกข์	จำนวน	ร้อยละ
อีเมล	๑๒	๕๔.๕๕
ไปรษณีย์	๓	๑๓.๖๔
โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๒	๙.๐๙
มาด้วยตนเอง	๒	๙.๐๙
Application Line	๑	๔.๕๕
ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	๑	๔.๕๕
สปน.๑๑๑๑	๑	๔.๕๕
หน่วยงานอื่น ๆ	๐	๐.๐๐
สื่อสารมวลชน	๐	๐.๐๐
โทรสาร	๐	๐.๐๐
รวม	๒๒	๑๐๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๑.๓ ภาพรวมหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียนและร้องทุกข์ ตามข้อมูลสถิติของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก.

ลำดับ	หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์						จำนวน	ร้อยละ
		ปฏิบัติทุจริต และประพฤติ มิชอบ	พฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่	การจัดซื้อ จัดจ้าง	วินัย	อื่น ๆ			
๑	สภท.	๒	-	-	-	๒	๔	๑๘.๑๘	
๒	สผภ.	-	๓	-	-	-	๓	๑๓.๖๔	
๓	ศภ. ๑	๑	๒	-	-	-	๓	๑๓.๖๔	
๔	สคต.	๑	๑	-	-	-	๒	๙.๐๙	
๕	กสพ.	-	๒	-	-	-	๒	๙.๐๙	
๖	กมพ.	-	๑	-	-	-	๑	๔.๕๕	
๗	กตอ.	-	๑	-	-	-	๑	๔.๕๕	
๘	กสอ.	-	๑	-	-	-	๑	๔.๕๕	
๙	สทก.	-	๑	-	-	-	๑	๔.๕๕	
๑๐	สคช.	-	๑	-	-	-	๑	๔.๕๕	
๑๑	สทบ.	-	๑	-	-	-	๑	๔.๕๕	
๑๒	ศภ. ๒	๑	-	-	-	-	๑	๔.๕๕	
๑๓	ศภ. ๔	๑	-	-	-	-	๑	๔.๕๕	
รวม		๖	๑๔	-	-	๒	๒๒	๑๐๐	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๒. ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท.

๒.๑ เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้า

(๑) เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่

เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ เฉพาะในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนทั้งหมด ๑๖ เรื่อง

เรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ ที่รับเข้าใหม่	ไตรมาสที่ ๑/๖๘				ไตรมาสที่ ๒/๖๘				ผลรวม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม ๑	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม ๒	รวม ๑+๒
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	๑	๒	๕	๘	๒	๒	๐	๔	๑๒
- ร้องทุกข์	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑
- อื่น ๆ	๒	๐	๐	๒	๐	๐	๑	๑	๓
รวมรับเข้า	๓	๓	๕	๑๑	๒	๒	๑	๕	๑๖

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๒) เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้า แบบสะสม

เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้า แบบสะสม หมายถึง เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๑๖ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนคงค้าง ที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๑๔ เรื่อง รวมเป็นเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าแบบสะสม ทั้งหมด ๓๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้า แบบสะสม	ไตรมาสที่ ๑/๖๘			ไตรมาสที่ ๒/๖๘			หมายเหตุ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
ยกยอด สะสม	๑๔*	๑๗	๒๐	๒๕	๒๗	๒๙	* ยกยอดจากปีงบประมาณ ๒๕๖๗
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	๑๓	๑๔	๑๖	๒๑	๒๓	๒๕	
- ร้องทุกข์	๐	๐	๑	๑	๑	๑	
- อื่น ๆ	๑	๓	๓	๓	๓	๓	
รับเข้าใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘	๓	๓	๕	๒	๒	๑	
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	๑	๒	๕	๒	๒	๑	
- ร้องทุกข์	๐	๑	๐	๐	๐	๐	
- อื่น ๆ	๒	๐	๐	๐	๐	๐	
รับเข้าสะสม	๑๗	๒๐	๒๕	๒๗	๒๙	๓๐	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๒.๒ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท.

(๑) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท. เฉพาะเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ และมีการดำเนินการจนแล้วเสร็จ ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ ๑๖ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งสิ้น ๓ เรื่อง ทำให้มีจำนวนเรื่องที่อยู่ในระหว่างพิจารณา ๑๓ เรื่อง

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร.	ไตรมาสที่ ๑/๖๘			ไตรมาสที่ ๒/๖๘		
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
ยกยอด สะสม	๐	๓	๖	๑๑	๑๓	๑๔
รับเข้าใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘	๓	๓	๕	๒	๒	๑
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๐	๐	๐	๐	๑	๒
- ยุติเรื่อง	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๑	๐
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๐	๐	๑
- ใช้อำนาจทางการบริหาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐
อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๓	๖	๑๑	๑๓	๑๔	๑๓

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๒) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนค่างของ กจร. กบท.

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนค่างของ กจร. กบท. หมายถึง ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนค่างของ กจร. กบท. จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่มีการดำเนินการจนแล้วเสร็จ ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องเรียนค่างทั้งสิ้น ๑๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งสิ้น ๗ เรื่อง ทำให้มีจำนวนเรื่องที่อยู่ในระหว่างพิจารณาทั้งสิ้น ๗ เรื่อง

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนค่างของ กจร.	ไตรมาสที่ ๑/๖๘			ไตรมาสที่ ๒/๖๘		
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
ยกยอดจากปีงบฯ ๒๕๖๗	๑๔	๑๓	๑๒	๑๒	๑๐	๘
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๑	๑	๐	๒	๒	๑
- ยุติเรื่อง	๑	๑	๐	๑	๒	๑
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๑	๐	๐
- ใช้อำนาจทางการบริหาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๓	๑๒	๑๒	๑๐	๘	๗

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๓) ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของ กจร. กบท.

ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของ กจร. กบท. หมายถึง สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมด ของ กจร. กบท. ที่มีการดำเนินการในช่วงไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งในส่วนของเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และในส่วนของเรื่องร้องเรียนค่างที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปได้ว่า กจร. กบท. มีเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๓๐ เรื่อง เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๐ เรื่อง จึงมีเรื่องอยู่ในระหว่างพิจารณาทั้งสิ้น ๒๐ เรื่อง ดังนี้

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร.	ไตรมาสที่ ๑/๖๘			ไตรมาสที่ ๒/๖๘			หมายเหตุ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์สะสม	๑๔*	๑๖	๑๘	๒๓	๒๓	๒๒	*ยกยอดจากปีงบฯ ๒๕๖๗
รับเข้าใหม่ ปีงบฯ ๒๕๖๘	๓	๓	๕	๒	๒	๑	ยอดรับเข้าทั้งสิ้น ๑๖ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๑๑ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๕ เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๑	๑	๐	๒	๓	๓	ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๐ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๘ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๑	๑	๐	๑	๒	๒	ยุติเรื่องทั้งสิ้น ๗ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๕ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๑	๐	ยุติดำเนินการทั้งสิ้น ๑ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๑ เรื่อง
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๑	๐	๑	ส่ง กบท. ทั้งสิ้น ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๒ เรื่อง

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร.	ไตรมาสที่ ๑/๖๘			ไตรมาสที่ ๒/๖๘			หมายเหตุ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
- ใช้อำนาจทางการบริหาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ใช้อำนาจทางการบริหารทั้งสิ้น - เรื่อง
๓) อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๑๖	๑๘	๒๓	๒๓	๒๒	๒๐	ยอดคงค้างยกไปไตรมาสที่ ๓ ๒๐ เรื่อง

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๓. ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สปท. กสก.

๓.๑ เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า

(๑) เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ เฉพาะในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๖ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่	ไตรมาสที่ ๑/๖๘				ไตรมาสที่ ๒/๖๘				รวม ๑ + ๒
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม ๑	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม ๒	
- ทุกจริตและประพฤติมิชอบ	๒	๐	๑	๓	๒	๑	๐	๓	๖

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๒) เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า แบบสะสม

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า แบบสะสม หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และเรื่องร้องเรียนคงค้าง ที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวนทั้งสิ้น ๑๘ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า แบบสะสม	ไตรมาสที่ ๑/๖๘			ไตรมาสที่ ๒/๖๘			หมายเหตุ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
- ยกยอด สะสม	๑๒*	๑๔	๑๔	๑๕	๑๗	๑๘	* ยกยอดจากปีงบฯ ๒๕๖๗
- รับเข้าใหม่ ปีงบฯ ๒๕๖๘	๒	๐	๑	๒	๑	๐	
- รับเข้าสะสม	๑๔	๑๔	๑๕	๑๗	๑๘	๑๘	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๓.๒ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศปท. กศก.

(๑) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศปท. กศก. เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ และมีการดำเนินการจนแล้วเสร็จ ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่ายังไม่มีผลการดำเนินการแล้วเสร็จ ทำให้มีจำนวนเรื่องที่อยู่ในระหว่างพิจารณาทั้งสิ้น ๖ เรื่อง

ผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ของ ศปท. กศก.	ไตรมาสที่ ๑/๖๘			ไตรมาสที่ ๒/๖๘		
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
ยกยอด สะสม	๐	๒	๒	๓	๕	๖
รับเข้าใหม่ ปีงบฯ ๒๕๖๘	๒	๐	๑	๒	๑	๐
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๒	๒	๓	๕	๖	๖

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๒) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนค้ำของ ศปท. กศก.

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนค้ำของ ศปท. กศก. หมายถึง ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนค้ำของ ศปท. กศก. จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่มีการดำเนินการจนแล้วเสร็จ ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนค้ำทั้งสิ้น ๑๒ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งสิ้น ๙ เรื่อง ทำให้มีจำนวนเรื่องที่อยู่ในระหว่างพิจารณาทั้งสิ้น ๓ เรื่อง

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ค้ำของ ศปท. กศก.	ไตรมาสที่ ๑/๖๘			ไตรมาสที่ ๒/๖๘		
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
ยกยอด สะสม	๑๒	๘	๔	๔	๓	๓
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๔	๔	๐	๑	๐	๑
- ยุติเรื่อง	๒	๑	๐	๑	๐	๑
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- ส่ง กบท.	๐	๒	๐	๐	๐	๐
- ใช้อำนาจทางการบริหาร	๒	๑	๐	๐	๐	๐
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๘	๔	๔	๓	๓	๒

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๓) ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศปท. กศก.

ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ ศปท. กศก. หมายถึง สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของ ศปท. กศก. ที่มีการดำเนินการในช่วงไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งในส่วนของการร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ และในส่วนของการร้องเรียนค้ำของ ศปท. กศก. ที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปได้ว่า ศปท. กศก. มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๐ เรื่อง จึงมีเรื่องที่อยู่ในระหว่างพิจารณาทั้งสิ้น ๘ เรื่อง ดังนี้

ผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ ศปท. กศก.	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			หมายเหตุ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
เรื่องร้องเรียน สะสม	๑๒*	๑๐	๖	๗	๘	๙	* ยกออกจากปีงบฯ ๒๕๖๗
รับเข้าใหม่ ปีงบฯ ๒๕๖๘	๒	๐	๑	๒	๑	๐	ยอดรับเข้าทั้งสิ้น ๖ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๓ เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๔	๔	๐	๑	๐	๑	ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๐ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๘ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๒	๑	๐	๑	๐	๑	ยุติเรื่องทั้งสิ้น ๕ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๒ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- ส่ง กบท.	๐	๒	๐	๐	๐	๐	ส่ง กบท. ทั้งสิ้น ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๐ เรื่อง
- ใช้อำนาจทางการ บริหาร	๒	๑	๐	๐	๐	๐	ใช้อำนาจทางการบริหารทั้งสิ้น ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๓ เรื่อง
อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๑๐	๖	๗	๘	๙	๘	ยอดคงค้างยกไป ไตรมาสที่ ๓ ๘ เรื่อง

(หน่วยนับ : เรื่อง)