



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐-๒๖๖๗-๖๓๔๓

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๖๓๖ วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๗ เพื่อใช้ประโยชน์ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

๓. ข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง วิธีการรับ
คำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

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

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจร. กบท. พิจารณาแล้ว เห็นว่า เพื่อให้ผู้บริหารกรมศุลกากรรับทราบผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ
ด้วยการรายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญประการหนึ่ง
ตามแนวทางในการปฏิบัติการประเมิน ITA

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ขอดีโปรด

๔.๑ รับทราบรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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



(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)

หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์



(นางสาวสมหญิง ผายรัมย์)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม



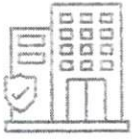
(นางอาภาพรณี แสงมุกตา)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
ผู้ช่วยหัวหน้า กจร.



(นายนิติ วิทยาเต็ม)

รองอธิบดีกรมศุลกากร



แบบวัด OIT

Open Data Integrity and Transparency Assessment

แบบวัด OIT

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

วิธีการตอบแบบวัด OIT

เป็นบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่จะรายงานข้อมูลเพื่อแสดงให้เห็นว่าได้มีการเผยแพร่ข้อมูลหรือการดำเนินการต่าง ๆ จากนั้นผู้ประเมินจะได้ตรวจสอบและให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

เงื่อนไขสำคัญ

- หน่วยงานจะต้องตอบแบบวัด OIT โดยแอดมินจะเป็นผู้ระบุ URL และผู้บริหารของหน่วยงานจะเป็นผู้ตรวจสอบเพื่อยืนยันความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลและอนุมัติคำตอบในแบบวัด OIT ของหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องตอบให้ครบถ้วนทุกข้อและดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด
- หน่วยงานจะต้องเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน
- หน่วยงานจะต้องระบุ URL เพื่อประกอบการตรวจสอบและให้คะแนนแบบวัด OIT โดยสามารถระบุได้อย่างน้อย 1 URL และไม่เกินจำนวนที่กำหนดในระบบ ITAS โดยระบุ URL ที่สามารถเชื่อมโยงไปถึงข้อมูลที่มืองค์ประกอบครบถ้วน
- องค์ประกอบข้อมูลในส่วน "ปัญหา/อุปสรรค" และ "ข้อเสนอแนะ" หน่วยงานจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรคจากการดำเนินงาน รวมไปถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาในเรื่องนั้น โดยระบุรายละเอียดในเนื้อหารายงานให้ชัดเจน ทั้งนี้ หากวิเคราะห์แล้วพบว่าไม่มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ระบุในรายงานว่าไม่มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
- การเปิดเผยข้อมูลจะพิจารณาว่าสามารถเข้าถึงข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงานได้หรือไม่ ดังนั้น หน่วยงานจะต้องรักษาและคงสภาพเว็บไซต์ให้สามารถเข้าถึงได้ทุกช่วงเวลา ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประเมินไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลผ่าน URL ที่หน่วยงานระบุในระบบ ITAS ในช่วงเวลาการตรวจให้คะแนน OIT จะถือว่าหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการตามเงื่อนไขการตอบแบบวัด OIT ที่กำหนด

รายละเอียดตัวชี้วัดและข้อคำถามของแบบวัด OIT

คำนิยามที่สำคัญ

- “เว็บไซต์” หมายถึง เว็บไซต์หลักของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ในการสื่อสารต่อสาธารณะ
- “หน่วยงาน” หมายถึง ภาพรวมของหน่วยงาน ดังนั้น ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานจะต้องเป็นข้อมูลในภาพรวมของหน่วยงาน ไม่ใช่ข้อมูลของส่วนงานหรือภารกิจใดภารกิจหนึ่งของหน่วยงาน เว้นแต่ข้อมูลในหมวดการปฏิบัติงาน และหมวดการให้บริการ
- “ปี พ.ศ.” หมายถึง รอบปีงบประมาณที่หน่วยงานใช้ในการบริหารราชการ
- “อย่างน้อยประกอบด้วย” หมายถึง รายละเอียดขั้นต่ำที่ต้องมีการเปิดเผยในข้อมูลนั้น ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลจะพิจารณาด้วยความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของข้อมูลในแต่ละข้อ ซึ่งถือเป็นเงื่อนไขขั้นต่ำที่หน่วยงานจะต้องดำเนินงานและเปิดเผยข้อมูลในเรื่องนั้น

กรณีหน่วยงานประเภท “จังหวัด” กำหนดคำนิยาม ดังนี้

- “หน่วยงาน” หมายถึง จังหวัด ซึ่งมีขอบเขตของการประเมินในภาพรวมของการบริหารราชการส่วนภูมิภาคครอบคลุมเฉพาะกลไกการบริหารราชการระดับจังหวัด ประกอบด้วย

สำนักงานจังหวัด และส่วนราชการส่วนภูมิภาคที่อยู่ในการควบคุมดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด (ไม่รวมส่วนราชการในจังหวัดที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง และส่วนราชการระดับอำเภอ) ดังนั้น ในกรณีของจังหวัด จะต้องเป็นข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด ไม่ใช่ข้อมูลของส่วนราชการภายในจังหวัด หรือใดหน่วยหนึ่ง เว้นแต่ข้อมูลในหมวดการปฏิบัติงาน และหมวดการให้บริการ

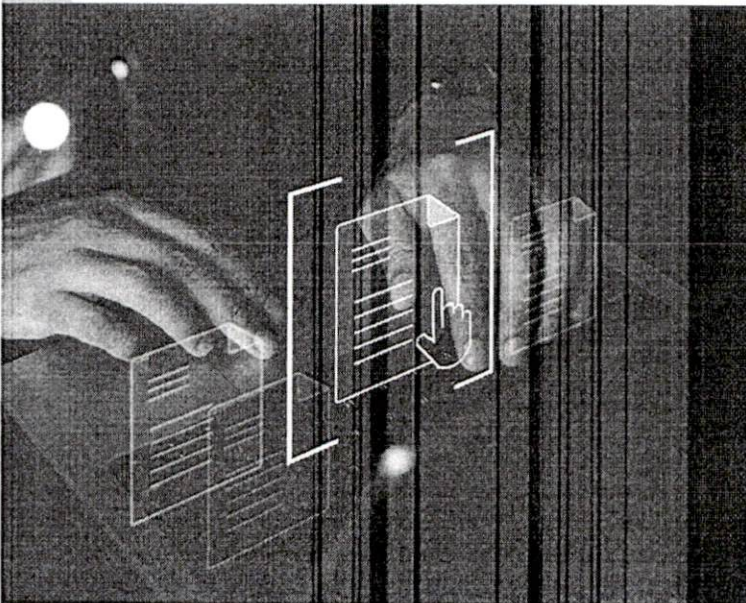
- การเปิดเผยข้อมูลในตัวชี้วัดย่อยที่ 9.3 การจัดซื้อจัดจ้างในข้อ 014 รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ในหมวดงบประมาณ, ข้อ 015 ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ, ข้อ 016 ความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ และข้อ 017 รายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี ให้แสดงข้อมูลดังกล่าวตามที่หน่วยงานได้รับจัดสรรจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด
- “ผู้บริหารสูงสุด” หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัด

กรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินงานตามปีบัญชี โดยเริ่มต้นปีบัญชี 2567 ในเดือนเมษายน 2567 - มีนาคม 2568 ทำให้มีข้อจำกัดในการดำเนินการตามปฏิทินการประเมิน ITA จึงกำหนดแนวทางให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรดำเนินการดังนี้

- ข้อ 08 แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี ให้แสดงผลความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนดำเนินงานประจำปีบัญชี 2566 (ตั้งแต่ 1 เมษายน 2566 - 31 มีนาคม 2567) ที่มีองค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนด
- ข้อ 016 ความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ให้แสดงผลความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปีบัญชี 2567 ณ เดือนเมษายน 2567 ที่มีองค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนด
- ข้อ 025 การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ให้แสดงผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานที่มีการดำเนินการในปีบัญชี 2566 (ตั้งแต่ 1 เมษายน 2566 - 31 มีนาคม 2567) ที่มีองค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนด

หน่วยงานสามารถศึกษาวิธีการเข้าตอบและอนุบัติแบบวัด OIT ของหน่วยงาน ได้จากคู่มือการใช้งานระบบ ITAS ที่ภาคผนวก ก.



รายละเอียดตัวชี้วัดและข้อคำถามของแบบวัด OIT

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบใน 5 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การประชาสัมพันธ์ และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (2) การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ได้แก่ แผนการดำเนินงานและงบประมาณ การปฏิบัติงาน และการให้บริการและการติดต่อประสานงาน (3) การจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (4) การบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ แผนการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล และการขับเคลื่อน จริยธรรม (5) การส่งเสริมความโปร่งใส ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการเปิดโอกาสให้เกิด การมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล	ระดับคะแนน
๐1	โครงสร้าง	<ul style="list-style-type: none"> แสดงแผนผังโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของหน่วยงาน* แสดงตำแหน่งที่สำคัญและการแบ่งส่วนงานภายใน ยกตัวอย่างเช่น สำนัก กอง ศูนย์ ฝ่าย ส่วน กลุ่ม เป็นต้น <p><small>*กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ให้แสดงแผนผังโครงสร้าง ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ</small></p>	<p>100 คะแนน: เปิดเผยแพร่ข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>0 คะแนน: เปิดเผยแพร่ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p>
๐2	ข้อมูลผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> แสดงข้อมูลของผู้บริหารสูงสุด และผู้ดำรงตำแหน่งทางบริหารของหน่วยงาน อย่างน้อยประกอบด้วย* <ol style="list-style-type: none"> ผู้บริหารสูงสุด รองผู้บริหารสูงสุด แสดงข้อมูลของผู้บริหารแต่ละคน อย่างน้อยประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง รูปถ่าย ช่องทางการติดต่อ <p><small>*กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ให้แสดงข้อมูลผู้บริหารในฝ่ายการเมือง และฝ่ายข้าราชการประจำ</small></p>	<p>100 คะแนน: เปิดเผยแพร่ข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>0 คะแนน: เปิดเผยแพร่ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p>

ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบด้านข้อมูล	ระดับคะแนน
๐22	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	<ul style="list-style-type: none"> แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ 	<p>100 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>0 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p>
๐23	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	<ul style="list-style-type: none"> แสดงช่องทางออนไลน์ที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยต้องแยกต่างหากจากช่องทางกรรณการร้องเรียนทั่วไป เป็นช่องทางที่มีการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน 	<p>100 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>0 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p>
๐24	ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	<ul style="list-style-type: none"> แสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่องที่ได้รับการแล้วเสร็จ จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2566 	<p>100 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำข้อมูลเป็นรายเดือนหรือมีความถี่ของข้อมูลมากกว่ารายเดือน เช่น รายวัน รายสัปดาห์</p> <p>50 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำข้อมูลที่มีความถี่ของข้อมูลน้อยกว่ารายเดือน เช่น รายไตรมาส ราย 6 เดือน รายปี</p> <p>0 คะแนน: เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</p>

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๗)

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

กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กจร. กบท.) จึงดำเนินการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท. และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมศุลกากร (ศปท. กศก.) เพื่อรองรับการปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมศุลกากรให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ 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. ๒๕๖๗ ทั้งในส่วนของการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่รับเข้าใหม่ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และในส่วนของการเรื่องร้องเรียนคงค้างที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปได้ว่า

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ใช้บริการเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ ตามกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ สำหรับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจพิจารณาและดำเนินการของ กจร. กบท. และ ศปท. กศก. ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๕๐ เรื่อง และมีเรื่องร้องเรียนที่คงค้างจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๕ เรื่อง จึงมียอดรวมเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๖๕ เรื่อง ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวนทั้งสิ้น ๓๙ เรื่อง และยังอยู่ในระหว่างการพิจารณาหรือยกยอดไปปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๒๖ เรื่อง ดังมีรายละเอียด ดังนี้

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	หมายเหตุ
๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	๖๕	
๑.๑ ยกยอด ปีงบฯ ๒๕๖๖	๑๕	กจธ. ๙ เรื่อง ศปท. ๖ เรื่อง
๑.๒ รับเข้า ปีงบฯ ๒๕๖๗	๕๐	กจธ. ๒๙ เรื่อง ศปท. ๒๑ เรื่อง
- ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒๐	อยู่ในอำนาจดำเนินการ ของ ศปท. กศก
- พฤติกรรมเจ้าหน้าที่	๒๗	
- อื่นๆ (เช่น ปัญหาการประเมินค่าภาษีอากร พัสดุสูญหาย)	๓	
๒) จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	๓๙	กจธ. ๒๔ เรื่อง ศปท. ๑๕ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๒๘	
- ยุติการดำเนินการ	๕	
- ส่ง กบท.	๒	
- ใช้อำนาจทางการบริหาร	๔	
๓) จำนวนเรื่องที่อยู่ในระหว่างพิจารณา	๒๖	กจธ. ๑๔ เรื่อง ศปท. ๑๒ เรื่อง

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๑.๒. ช่องทางการร้องเรียนที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

ช่องทางการร้องเรียนที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด ตามข้อมูลสถิติลำดับได้ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
อีเมล	๒๐	๔๐
ไปรษณีย์	๑๑	๒๒
ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๘	๑๖
สปน.๑๑๑๑	๔	๘
โทรศัพท์สายด่วนศุลกากร ๑๓๓๒	๒	๔
มาด้วยตนเอง	๒	๔
หน่วยงานอื่น ๆ	๒	๔
สื่อมวลชน	๑	๒
Application Line	๐	๐
โทรสาร	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๑.๓ หน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด

หน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้มาใช้บริการมากที่สุด ตามข้อมูลสถิติลำดับได้ ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน							
ลำดับ	หน่วยงาน	ปฏิบัติทุจริต และประพฤติ มิชอบ	พฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่	การจัดซื้อ จัดจ้าง	อื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑	สภท.	๒	๔	-	๒	๘	๑๖
๒	สสภ.	๒	๒	-	-	๔	๘
๓	สทก.	๒	๒	-	-	๔	๘
๔	สผภ.	-	๑	-	-	๑	๒
๕	สทบ.	๑	๒	-	-	๓	๖
๖	กกม.	๑	-	-	-	๑	๒
๗	สนค.	๒	๒	-	-	๔	๘
๘	สสล.	-	๑	-	-	๑	๒
๙	กสป.	-	๑	-	-	๑	๒
๑๐	กสอ.	๒	-	-	-	๒	๔
๑๑	สมพ.	๑	-	-	-	๑	๒
๑๒	ศภ. ๑	๒	๕	-	-	๗	๑๔
๑๓	ศภ. ๒	-	๑	-	-	๑	๒
๑๔	ศภ. ๓	๓	๑	-	-	๔	๘
๑๕	ศภ. ๔	๒	๕	-	๑	๘	๑๖
รวม		๒๐	๒๗	-	๓	๕๐	๑๐๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๒. ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของ กจร. กบท.

๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่

(๑) เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ของ กจร.กบท. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวนทั้งสิ้น ๒๙ เรื่อง สำหรับเรื่องร้องทุกข์ไม่มีเรื่องที่ได้รับเข้าสู่การดำเนินการของ กจร. กบท. แต่อย่างใด

เรื่องร้องเรียน ที่รับเข้าใหม่	ไตรมาสที่ ๑/๖๗ (๑)				ไตรมาสที่ ๒/๖๗ (๒)				ไตรมาสที่ ๓/๖๗ (๓)				ไตรมาสที่ ๔/๖๗ (๔)				ผลรวม ไตรมาส ๑-๔ 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)	
- พฤติกรรม เจ้าหน้าที่	๔	๔	๑	๙	๑	๑	๔	๖	๔	๓	๑	๘	๓	๑	๐	๔	๒๗
- อื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๒
รวมรับเข้า	๔	๔	๑	๙	๑	๒	๔	๗	๔	๓	๑	๘	๔	๑	๐	๕	๒๙

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๒) เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า แบบสะสม

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า แบบสะสม หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๒๙ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนคงค้างที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๙ เรื่อง รวมเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้า แบบสะสม จำนวนทั้งสิ้น ๓๘ เรื่อง

เรื่องร้องเรียน ที่รับเข้า แบบสะสม	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			ไตรมาสที่ ๓/๖๗			ไตรมาสที่ ๔/๖๗			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.	
ยกยอด สะสม	๙*	๑๓	๑๗	๑๘	๑๙	๒๑	๒๕	๒๙	๓๒	๓๓	๓๗	๓๘	* ยกยอดจากปีงบฯ ๒๕๖๖ ๙ เรื่อง
- พฤศจิกายนเจ้าหน้าที่	๘	๑๒	๑๖	๑๗	๑๘	๑๙	๒๓	๒๗	๓๐	๓๑	๓๕	๓๕	
- อื่น ๆ	๑	๑	๑	๑	๑	๒	๒	๒	๒	๒	๓	๓	
รับเข้าใหม่ ปีงบฯ ๒๕๖๗	๔	๔	๑	๑	๒	๔	๔	๓	๑	๔	๑	๐	รับเข้าใหม่รวม ๒๙ เรื่อง
- พฤศจิกายนเจ้าหน้าที่	๔	๔	๑	๑	๑	๔	๔	๓	๑	๓	๑	๐	
- อื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	
รับเข้าสะสม	๑๓	๑๗	๑๘	๑๙	๒๑	๒๕	๒๙	๓๒	๓๓	๓๗	๓๘	๓๘	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๒.๒ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

(๑) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ของ กจร. กบท. หมายถึง ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ (๒๙ เรื่อง) และมีการดำเนินการจนแล้วเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๑๔ เรื่อง ทำให้มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างพิจารณา จำนวนทั้งสิ้น ๑๕ เรื่อง

ผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ กจร.	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			ไตรมาสที่ ๓/๖๗			ไตรมาสที่ ๔/๖๗			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.	
ยกยอด สะสม	๐	๓	๖	๖	๗	๘	๑๒	๑๔	๑๖	๑๗	๑๘	๑๕	
รับเข้าใหม่	๔	๔	๑	๑	๒	๔	๔	๓	๑	๔	๑	๐	รับเข้าใหม่ ๒๙ เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๑	๑	๑	๐	๑	๐	๒	๑	๐	๓	๔	๐	แล้วเสร็จ ๑๔ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๐	๑	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๐	๑	๓	๐	
- ยุติการดำเนินการ	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	
- ใช้อำนาจ ทางการบริหาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	
อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๓	๖	๖	๗	๘	๑๒	๑๔	๑๖	๑๗	๑๘	๑๕	๑๕	ยกยอด ๑๕ เรื่อง

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๒) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนคงค้าง

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนคงค้างของ กจร. กบท. หมายถึง ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนคงค้าง จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๙ เรื่อง) ที่มีการดำเนินการจนแล้วเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวนทั้งสิ้น ๙ เรื่อง ทำให้ไม่มีเรื่องร้องเรียนคงค้างของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่จะยกยอดไปในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน คงค้างของ กจร.	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			ไตรมาสที่ ๓/๖๗			ไตรมาสที่ ๔/๖๗			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.	
ยกยอดจากปีงบฯ ๒๕๖๖	*๙	๗	๕	๓	๓	๒	๒	๒	๒	๒	๑	๐	* ยกยอดจากปีงบฯ ๒๕๖๖ ๙ เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒	๒	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	แล้วเสร็จ ๙ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๒	๑	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- ใช้อำนาจทางการ บริหาร	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๗	๕	๓	๓	๒	๒	๒	๒	๒	๑	๐	๐	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(ก) ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ กจร. กบท. หมายถึง สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของ กจร. กบท. ที่มีการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ทั้งในส่วนของการเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และในส่วนของการเรื่องร้องเรียนคงค้าง ที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปได้ว่า กจร. กบท. มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๔ เรื่อง จึงมีเรื่องอยู่ในระหว่างพิจารณา จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ เรื่อง ดังนี้

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กจร.	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			ไตรมาสที่ ๓/๖๗			ไตรมาสที่ ๔/๖๗			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) เรื่องร้องเรียนสะสม	๙*	๑๐	๑๑	๘	๘	๗	๑๑	๑๓	๑๕	๑๖	๑๗	๑๔	*ยกยอดจากปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๒) รับเข้าใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗	๙	๙	๑	๑	๒	๙	๙	๓	๑	๙	๑	๐	ยอดรับเข้าทั้งสิ้น ๒๙ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๙ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๗ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๘ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๕ เรื่อง
๓) ดำเนินการแล้วเสร็จ	๓	๓	๙	๑	๓	๐	๒	๑	๐	๓	๙	๐	ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๔ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๑๐ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๙ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๗ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๒	๑	๓	๑	๓	๐	๐	๑	๐	๑	๓	๐	ยุติเรื่องทั้งสิ้น ๑๕ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๖ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๔ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๑ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๔ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	ยุติดำเนินการทั้งสิ้น ๕ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๐ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๐ เรื่อง
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	ส่ง กบท. ทั้งหมด ๑ เรื่อง
- ใช้อำนาจทางการบริหาร	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐	ใช้อำนาจทางการบริหารทั้งสิ้น ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๑ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๒ เรื่อง
๔) อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๑๐	๑๑	๘	๘	๗	๑๑	๑๓	๑๕	๑๖	๑๗	๑๔	๑๔	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๓. ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศปท. กศก.

๓.๑ เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า

(๑) เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ของ ศปท. กศก.

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวนทั้งสิ้น ๒๑ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่	ไตรมาสที่ ๑/๖๗ (๑)				ไตรมาสที่ ๒/๖๗ (๒)				ไตรมาสที่ ๓/๖๗ (๓)				ไตรมาสที่ ๔/๖๗ (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)	
ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓	๒	๔	๙	๐	๒	๐	๒	๒	๓	๒	๗	๑	๑	๑	๓	๒๑

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๒) เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า แบบสะสม

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้า แบบสะสม หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๒๑ เรื่อง) และเรื่องร้องเรียนคงค้างที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๖ เรื่อง) ทำให้มีเรื่องร้องเรียนที่รับเข้า แบบสะสม จำนวนทั้งสิ้น ๒๗ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าแบบสะสม	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			ไตรมาสที่ ๓/๖๗			ไตรมาสที่ ๔/๖๗			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.	
- ยกยอด สะสม	๖*	๙	๑๑	๑๕	๑๕	๑๗	๑๗	๑๙	๒๒	๒๔	๒๕	๒๖	* ยกยอดจากปีงบประมาณ ๒๕๖๖
- รับเข้าใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗	๓	๒	๔	๐	๒	๐	๒	๓	๒	๑	๑	๑	
- รับเข้าสะสม	๙	๑๑	๑๕	๑๕	๑๗	๑๗	๑๙	๒๒	๒๔	๒๕	๒๖	๒๗	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๓.๒ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

(๑) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ของ ศปท. กศก. หมายถึง ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ (๒๑ เรื่อง) และมีการดำเนินการจนแล้วเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๙ เรื่อง ทำให้มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างพิจารณา จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ เรื่อง

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศปท. กศก.	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			ไตรมาสที่ ๓/๖๗			ไตรมาสที่ ๔/๖๗			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.	
ยกยอด สะสม	๐	๓	๕	๙	๙	๑๑	๑๐	๑๒	๑๒	๑๔	๑๔	๑๔	
รับเข้าใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗	๓	๒	๔	๐	๒	๐	๒	๓	๒	๑	๑	๑	รับเข้าใหม่ ๒๑ เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๓	๐	๑	๑	๓	แล้วเสร็จ ๙ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๒	๐	๑	๑	๓	
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	
- ใช้อำนาจทางการบริหาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๓	๕	๙	๙	๑๑	๑๐	๑๒	๑๒	๑๔	๑๔	๑๔	๑๒	ยกยอด ๑๒ เรื่อง

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๒) ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนคงค้าง

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนคงค้างของ ศปท. กศก. หมายถึง ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนคงค้างจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๖ เรื่อง) ที่มีการดำเนินการจนแล้วเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวนทั้งสิ้น ๖ เรื่อง ทำให้ไม่มีเรื่องร้องเรียนคงค้างของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่จะยกยอดไปในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนคงค้างของ ศปท. กศก.	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			ไตรมาสที่ ๓/๖๗			ไตรมาสที่ ๔/๖๗			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.	
ยกยอด สะสม	๖*	๕	๒	๒	๑	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐	*คงค้างจากปีงบประมาณ ๒๖ ๖ เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๑	๓	๐	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	แล้วเสร็จ ๖ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๑	๒	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			ไตรมาสที่ ๓/๖๗			ไตรมาสที่ ๔/๖๗			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.	
คางคางของ ศปท. กศก.	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
-ใช้อำนาจทางการบริหาร	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๕	๒	๒	๑	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

(๓) ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ภาพรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ ศปท. กศก. หมายถึง สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของ ศปท. กศก. ที่มีการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ทั้งในส่วนของการร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ และในส่วนของการร้องเรียนคางคางของ ศปท. กศก. ที่ยกยอดจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปได้ว่า ศปท. กศก. มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๗ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๕ เรื่อง จึงมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างพิจารณา จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ เรื่อง ดังนี้

ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศปท. กศก.	ไตรมาสที่ ๑/๖๗			ไตรมาสที่ ๒/๖๗			ไตรมาสที่ ๓/๖๗			ไตรมาสที่ ๔/๖๗			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) เรื่องร้องเรียน สะสม	๖*	๘	๗	๑๑	๑๐	๑๒	๑๐	๑๒	๑๒	๑๔	๑๔	๑๔	* ยกยอดจากปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๒) รับเข้าใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗	๓	๒	๔	๐	๒	๐	๒	๓	๒	๑	๑	๑	ยอดรับเข้าทั้งสิ้น ๒๑ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๔ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๗ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๓ เรื่อง
๓) ดำเนินการแล้วเสร็จ	๑	๓	๐	๑	๐	๒	๐	๓	๐	๑	๑	๓	ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๕ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๔ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๕ เรื่อง
- ยุติเรื่อง	๑	๒	๐	๑	๐	๒	๐	๒	๐	๑	๑	๓	ยุติเรื่องทั้งสิ้น ๓๓ เรื่อง - ไตรมาส ๑ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๒ ๓ เรื่อง - ไตรมาส ๓ ๒ เรื่อง - ไตรมาส ๔ ๕ เรื่อง
- ยุติการดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- ส่ง กบท.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๐	ส่ง กบท. ๑ เรื่อง
- ใช้อำนาจทางการบริหาร	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ใช้อำนาจทางการบริหารทั้งสิ้น ๑ เรื่อง
๔) อยู่ระหว่างดำเนินการ	๕	๗	๑๑	๑๐	๑๒	๑๐	๑๒	๑๒	๑๔	๑๔	๑๔	๑๒	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๔. ผลการจัดการเรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๔.๑ เรื่องอื่น ๆ ที่รับเข้า

(๑) เรื่องอื่น ๆ ที่รับเข้า หมายถึง เรื่องแจ้งข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร เรื่องแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ และการสอบถามข้อมูลพิธีการศุลกากร ที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ประสงค์ที่จะร้องเรียนกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีธรรมาภิบาล ฝ่าฝืนจริยธรรม สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๑๔ เรื่อง

เรื่องอื่น ๆ ที่รับเข้า	ไตรมาสที่ ๑/๖๗ (๑)				ไตรมาสที่ ๒/๖๗ (๒)				ไตรมาสที่ ๓/๖๗ (๓)				ไตรมาสที่ ๔/๖๗ (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)	
- แจ้งข้อมูล	๑๙	๒๒	๑๑	๕๒	๑๖	๑๑	๑๔	๔๑	๕	๑๕	๑๐	๓๐	๒๑	๒๑	๑๗	๕๙	๑๘๒
- แจ้งบะแส	๗	๓	๘	๑๘	๑๐	๙	๘	๒๗	๙	๗	๗	๒๓	๘	๔	๖	๑๘	๘๖
- สอบถามพิธีกร บุคลากร	๒	๐	๒	๔	๑	๐	๑	๒	๐	๓	๑	๔	๓	๑	๔	๘	๑๘
- เสนอแนะ	๒	๕	๑๑	๑๘	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๐	๔	๑	๓	๑	๕	๒๗
- อื่น ๆ	๐	๐	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
รวม	๓๐	๓๐	๓๓	๙๓	๒๗	๒๐	๒๓	๗๐	๑๖	๒๗	๑๘	๖๑	๓๓	๒๙	๒๘	๙๐	๓๑๔

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๔.๒ เรื่องอื่น ๆ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

เรื่องอื่น ๆ ที่รับเข้า	ไตรมาสที่ ๑/๖๗				ไตรมาสที่ ๒/๖๗				ไตรมาสที่ ๓/๖๗				ไตรมาสที่ ๔/๖๗				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	
- ยกยอด สสสม	๒*	๓	๕	๑๐	๖	๐	๕	๑๑	๓	๒	๐	๕	๓	๕	๗	๑๕	* ยกยอดจากปี งบฯ ๒๕๖๖
- รับเข้าใหม่ ปีงบฯ ๒๕๖๗	๓๐	๓๐	๓๓	๙๓	๒๗	๒๐	๒๓	๗๐	๑๖	๒๗	๑๘	๖๑	๓๓	๒๙	๒๘	๙๐	
- ยกยอด	๓	๕	๖	๑๔	๐	๕	๓	๘	๒	๐	๓	๕	๕	๗	๖	๑๘	

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๔.๓ ช่องทางการรับเรื่องอื่น ๆ ที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
อีเมล	๒๑๔	๖๘.๑๕
Application Line	๒๗	๘.๖๐
สปน.๑๑๑๑	๒๕	๗.๙๖
โทรศัพท์สายด่วนบุคลากร ๑๓๓๒	๑๙	๖.๐๕
ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๕	๔.๗๘
มาด้วยตนเอง	๑๑	๓.๕๐
ไปรษณีย์	๓	๐.๙๖
หน่วยงานอื่น ๆ	๐	๐.๐๐
สื่อมวลชน	๐	๐.๐๐
โทรสาร	๐	๐.๐๐
รวม	๓๑๔	๑๐๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)

๔.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับการแจ้งเรื่องเข้ามามากที่สุดตามลำดับ

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑	กสป.	๕๑	๑๕.๙๙
๒	สกท.	๓๑	๙.๗๒
๓	สสภ.	๒๘	๘.๙๑
๔	CCC/สลข.	๒๓	๗.๓๒
๕	ศภ.๔	๑๘	๕.๖๔
๖	สพภ.	๑๒	๓.๘๒
๗	สทก.	๑๐	๓.๑๘

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๘	สทบ.	๗	๒.๑๙
๙	ศภ.๑	๗	๒.๑๙
๑๐	ศภ.๓	๗	๒.๑๙
๑๑	ศภ.๒	๖	๑.๘๘
๑๒	กนอ.	๕	๑.๕๗
๑๓	กมพ.	๔	๑.๒๕
๑๔	ศทส.	๓	๐.๙๔
๑๕	กบท.	๓	๐.๙๔
๑๖	กพก.	๓	๐.๙๔
๑๗	กกม.	๒	๐.๖๓
๑๘	กบช.	๒	๐.๖๓
๑๙	สดม.	๒	๐.๖๒
๒๐	สมพ.	๒	๐.๖๒
๒๑	กสอ.	๑	๐.๓๑
๒๒	ศภ.๕	๑	๐.๓๑
๒๓	สสล.	๑	๐.๓๑
๒๔	ศปช.	๐	๐
๒๕	กตน.	๐	๐
๒๖	กพบ.	๐	๐
๒๗	กยฝ.	๐	๐
๒๘	กตอ.	๐	๐
๒๙	สนค.	๐	๐
๓๐	ไม่ส่งหน่วยงาน เนื่องจากข้อมูลไม่ชัดเจนหรือสามารถให้คำแนะนำ ค่าบริการได้จนแล้วเสร็จโดยไม่ต้องมีหนังสือแจ้งหน่วยงาน	๙๐	๒๘.๒๑
รวม		๓๑๙	๑๐๐

(หน่วยนับ : เรื่อง)