



# คู่มือ

## การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



# คำนำ

การร้องเรียนและร้องทุกข์ เป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้จัดทำคู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตกรมศุลกากร ประกอบด้วย หลักเกณฑ์และขั้นตอนวิธีการร้องเรียน กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประณตมิชอบ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ช่องทางการติดต่อ และติดตามเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน รวมถึงกฎหมายและ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับวิธีการร้องเรียนการทุจริตและประณตมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ประชาชน โดยทั่วไปได้รับทราบและเมื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม และทันการณ์ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประณตมิชอบของเจ้าหน้าที่ กรมศุลกากร เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วน ที่เกี่ยวข้องของกรมศุลกากรต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร



# สารบัญ

หน้า	หัวข้อ
1	หลักการและเหตุผล
2	วัตถุประสงค์
3	ประโยชน์ที่ได้รับ
5	ความเป็นมาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร
6	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
7	อำนาจและหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร
8	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประนอติมิชอบของกรมศุลกากร
9	- นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง
10	- ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประนอติมิชอบ
11	- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน
12	- รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน
14	- ขั้นตอนหรือวิธีการ และระยะเวลาดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประนอติมิชอบ
16	การติดตามประเมินผล
17	ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

# ภาคผนวก

- ช่องทางการร้องเรียน
- แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- แบบรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร
- คำสั่งกรมศุลกากรที่ 38/2565 ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2565 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร
- คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 2/2565 ลงวันที่ 25 มกราคม 2565 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร
- ประกาศกรมศุลกากร ที่ 14/2565 ลงวันที่ 25 มกราคม 2565 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร
- ประกาศกรมศุลกากร ที่ 60/2564 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2564 เรื่อง การคุ้มครองนยานผู้ให้ข้อมูล ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ถ้อยคำการทุจริต และประณัติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร





## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ปวงข้าราชการ

เกิดสำนึกถึงซึ่งและเที่ยงธรรมในหน้าที่ ผดุงเกียรติและศักดิ์ศรีข้าราชการ ควรแก่ความไว้วางใจและเชื่อมั่นของประชาชน และดำรงตั้งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีงามสมกับความเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ผู้ทรงเป็นแบบอย่างแห่งธรรมจรรยาอันสูงสุด

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้เกิดองค์การชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยการดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการเจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัยไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้อง ไม่ยอมรับและต่อต้านแสดงความรังเกียจผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันส่งผลให้การทุจริตและประพฤติมิชอบลดลงได้อีกทางหนึ่ง



# วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึง การตอบสนองเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของหน่วยงาน
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา เข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการพิจารณา การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
4. เป็นช่องทางให้ประชาชนโดยทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ
5. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ใช้เป็นคู่มือและการอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับทราบขั้นตอนการทุจริต และประพฤติมิชอบ และกระบวนการบริหารการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกรมศุลกากรได้อย่างชัดเจน



# ประโยชน์ที่ได้รับ



1. เรื่องร้องเรียนได้รับการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การพิจารณาจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึง การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วย ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม



3. ประชาชนโดยทั่วไปสามารถเข้ามามีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ



4. จำนวนเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการ พิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียนลดน้อยลง



5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ ความเข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการบริการจัดการหรือ ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



# ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตกรมศุลกากร





# ความเป็นมา

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2555 เห็นชอบให้จัดตั้ง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวงทุกส่วนราชการ โดยให้เป็นส่วนราชการตามมาตรา 31 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐของกรมศุลกากรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ นโยบายของรัฐบาลด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง ที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร ครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2562 ได้มีมติให้กรมศุลกากร จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมศุลกากร หรือ ศปท. กศก. โดยมีรองอธิบดีที่กำกับดูแลกองบริหารทรัพยากรบุคคล ปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร



# ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ใช้ชื่อย่อว่า “ศปท. กศก.” อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร โดยมีกลุ่มงานจริยธรรม เป็นส่วนงานผู้รับผิดชอบ มีที่ตั้ง ณ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล อาคาร 1 กรมศุลกากร ถนนสุขุมวิทโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10110

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ประกอบด้วย

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. รองอธิบดีที่กำกับดูแลกองบริหารทรัพยากรบุคคล                                      | หัวหน้า ศปท. กศก.          |
| 2. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล  | รองหัวหน้า ศปท. กศก.       |
| 3. ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม  | ผู้อำนวยการ ศปท. กศก.      |
| 4. ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง<br>ของกลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล | เจ้าหน้าที่ประจำ ศปท. กศก. |



## อำนาจหน้าที่ของ สปท. กคก.

- เสนอแนะแก่อธิบดีกรมศุลกากรเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประวัตินิชอบของส่วนราชการในสังกัด รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประวัตินิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เสนอต่ออธิบดีกรมศุลกากร
- ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประวัตินิชอบของส่วนราชการ
- รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
- ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประวัตินิชอบกับส่วนราชการแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



# แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของกรมศุลกากร



**ศปท. กศก.** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏต่อ ศปท. กศก. ไม่ว่าในทางใด ซึ่งหัวหน้าส่วนราชการเห็นชอบให้พิจารณาดำเนินการ หรือ ศปท. กศก. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

**ทุจริต** หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

**ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

**ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการกระทำนั้นจะเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

**การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา 7 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่มีการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหากการดำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย

**ผู้รับบริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมศุลกากร ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไป หรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของกรมศุลกากร

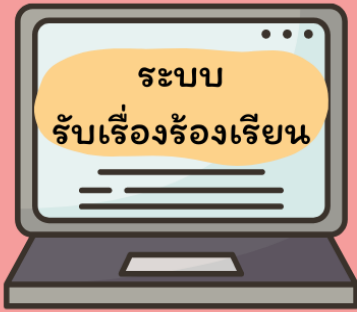


# ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ctc

1332



กรมศุลกากร ...

DSI

สปน.

ปปช.



ร้องเรียนครับ



## ช่องทางออนไลน์

- ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint
- ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)

## ช่องทางปกติ

- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1332 ในวันและเวลาราชการ
- ร้องเรียนทางโทรสารหมายเลข 0-2667-6919
- ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ
- ร้องเรียนด้วยตนเองในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร กรมศุลกากรถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
- ร้องเรียนทางสื่อมวลชน ซึ่งหัวหน้า ศปท. กศก. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GC 1111) และกระทรวงการคลัง
- ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

# หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

1. เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้ายพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาชิตี ราชนินี ราชสามี รัชทายาท หรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก
2. เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาท บุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิด ตามกฎหมายอาญา
3. เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น
4. เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศาลการ
5. เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ศาลการ
6. เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ ศปท. กศก. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือไม่ติดต่อกลับ ภายในระยะเวลาอันสมควร
7. เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ
8. เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ
9. เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะ ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ
10. เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
11. เป็นเรื่องที่ไม่ได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ ของกรมศาลการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า ศปท. กศก. ได้มอบหมาย
12. เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง
13. เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า ศปท. กศก. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

## เพื่อใช้ในการร้องเรียน

1. ชื่อ - สกุล และช่องทางการติดต่อกลับของผู้ร้อง
2. ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ - สกุล ให้บรรยายลักษณะรูปพรรณสัณฐานของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน
3. บรรยายการกระทำความผิดอย่างละเอียด ดังนี้

- การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด
- ต่ำน/สำนักงานศุลกากร หรือสถานที่ที่พบการกระทำความผิด
- มีพฤติการณ์หรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร
- มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์หรือไม่
- ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อศาลใด เมื่อใด และผลเป็นประการใด

4. ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาพถ่าย คลิปเสียง คลิปวิดีโอ หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ในกรณีพยานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเป็นเอกสารราชการ หรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งเลขที่อ้างอิงของเอกสารนั้น ๆ เท่าที่ทราบ อาทิ เลขที่บัตรอนุญาตให้นำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เข้ามาในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราว (Customs Pass No.) หมายเลขห่อ/พัสดุของใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของทางไปรษณีย์ (Item No.) รายชื่อของผู้ประกอบการของเร่งด่วน เป็นต้น

สำหรับกรณีที่เอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นใบขนสินค้าซึ่งมิได้อยู่ในความครอบครองของผู้ร้อง ให้แจ้งเลขที่ใบขนสินค้า 14 หลัก



# ตัวอย่าง ประเภทใบขนสินค้าขาเข้า

แบบ กศก. 99/1 ใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม



ใช้สำหรับการนำเข้าสินค้าทั่วไปทุกประเภทที่ กรมศุลกากรมิได้กำหนดให้ใช้ใบขนสินค้าประเภทอื่น

เลขที่ใบขนสินค้า



## ใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม

กศก.99/1

ชื่อผู้นำเข้า/ มีปัญหาในเรื่องพิกัด,ราคา		ประเภทใบขนฯ P ไม่ใช้สิทธิ์ประโยชน์		เลขที่ใบขนฯ DEZV200009392				
11/10/2564 09:23 รอการัตตบัญญัติธนาคาร		ใบขนสินค้าขาเข้าโอนย้ายชำระภาษีอากร		A011-P-6410-00115				
ผู้นำขอเข้า (ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์)		เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	สาขา	ภาษีอากรที่ต้องชำระ	ค่าภาษีอากร (บาท)	เงินประกัน (บาท)		
				อากรขาเข้า	41,979.00	0.00		
				ภาษีสรรพสามิต	0.00	0.00		
				ภาษีเพิ่มหากไทย	0.00	0.00		
				ภาษีมูลค่าเพิ่ม	39,048.00	0.00		
ชื่อและเลขที่บัตรผ่านพิธีการ		ภาษีและค่าธรรมเนียมอื่นๆ		รวมทั้งสิ้น	81,027.00	0.00		
ใบอนุญาตนำเข้าหรือหนังสือรับรอง		เลขที่บัญชีราคาสินค้า						
ใบตราส่งเลขที่ (N/A)	แบบ ร.ศ.2 วันที่	เลขที่ชำระภาษีอากรประกัน <b>Payment Method = H</b> Guarantee : Method = L / Type = -						
ชื่อยานพาหนะ BY TRUCK (รถยนต์)	วันนำเข้า	018-ธนาคาร ชุมิโตโม มิตรซุย แบงกิ้ง คอร์ปอเรชัน						
เครื่องหมายและเลขหมายทับท้อ	จำนวนและลักษณะทับท้อ 24 PACKAGES	ExpTax. F5102005080067						
		ประเทศกำเนิด JAPAN	รหัส JP	ประเทศต้นทางที่บรรจุ THAILAND	รหัส TH			
		ท่าเรือที่นำเข้า	รหัส	สถานที่ตรวจปล่อย	รหัส			
จำนวนทั้งหมดรวม (ตัวเลข) 24 PACKAGES (TWENTY FOUR PACKAGES ONLY)		(ตัวอักษร)		อัตราแลกเปลี่ยน 1 USD=33.4304 THB				
รายการ	ประเภทพิกัด	ราคาของ (เงินต่างประเทศ)	อัตราอากร	อากรรวมเข้าตามปกติ	ค่าธรรมเนียม	รหัสสินค้าสรรพสามิต	ภาษีสรรพสามิต	ฐานภาษีมูลค่าเพิ่ม
1	รหัสสถิติ หน่วย 000 / KGM	ราคาของ (บาท) 5.68	10%	อากรขาเข้าที่ชำระ 0.57	ภาษีอื่น 0.00	อัตราภาษีสรรพสามิต	ภาษีเพิ่มหากไทย 0.00	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 0.44
	รหัสสถิติพิเศษ 000	น้ำหนักสุทธิ 0.010 KGM		ปริมาณ 1.000 C62	01370-00410 SCREW สกรู	ชนิดของ BRAND JP		
TRANSPORT+STORAGE+INS=0.01 USD		1/ Inv.FZEX2021/185 ( ใบขนฯเลขที่ A011D641000475 รายการที่ 1 )						
2	84122100	USD 181.03	0%	0.00	0.00	0.00	0.00	6,139.16
	000 / C62	6,139.16		0.00	0.00	0.00	0.00	429.74
	000	0.600 KGM		1.000 C62	3EA-11-41270 CYLINDER กระบอกสูบ	BRAND JP		
TRANSPORT+STORAGE+INS=2.61 USD		2/ Inv.FZEX2021/185 ( ใบขนฯเลขที่ A011D641000475 รายการที่ 2 )						
3	85365099	USD 200.18	10%	678.84	0.00	0.00	0.00	7,467.22
	090 / KGM	6,788.38		678.84	0.00	0.00	0.00	522.71
	000	0.400 KGM		2.000 C62	EXEMPT99 ลว.13/11/2560 ; 3EB-56-53231 SWITCH สวิตช์ไฟ	BRAND JP		
TRANSPORT+STORAGE+INS=2.88 USD		3/ Inv.FZEX2021/185 ( ใบขนฯเลขที่ A011D641000475 รายการที่ 3 )						
CIF รวม	USD 381.37			679.41	0.00	0.00	0.00	
CIF	12,933.22			4.000 C62	0.00	0.00	0.00	952.89
รวมน้ำหนักสุทธิ Total GW. =	1.010 KGM			รวมค่าภาษีอากรทั้งสิ้น		1,632.30		
	496.990 KGM			Total Inv Qty. = 4.000 C62		Job No.LFZI-21100007		
				Total Exp. = TRANSPORT+STORAGE+INS=5.5 USD		By User :		
ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายการที่แสดงข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ				ประทับตรา		วันที่ออกเลขที่ใบขนฯ 11/10/2564		
หากไม่ถูกต้องครบถ้วนข้าพเจ้าขอรับเป็นความผิดตามกฎหมาย				นิติบุคคล (ถ้ามี)				
STATUS=02				วันที่				
11/10/2564				วันที่ออกเลขที่ใบขนฯ				
เลขที่บัตรผู้จัดการ/ผู้รับมอบ								

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ประเภทใบขนสินค้า

วันที่ออกเลขที่ใบขนสินค้า

# ขั้นตอนหรือวิธีการ และระยะเวลาดำเนินการ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

14



1. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน 1332 ให้เจ้าหน้าที่ ศปท. กศก. บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ ดังนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(1.1) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(1.2) ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(1.3) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน และรายงาน ผอ. ศปท. กศก.

เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม

การดำเนินการตาม (1.1) และ (1.2) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอ ผอ. ศปท. กศก. พิจารณาสั่งการตามข้อ (2) ต่อไป

(2) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(2.1) ให้สำเนาเรื่องร้องเรียน โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัย เพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(2.2) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานเอกสารทั้งปวง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ศปท. กศก. ทราบภายใน 15 วันทำการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำเป็นหนังสือเพื่อขอขยายเวลาการตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็น รวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(3) กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง ศปท. กศก. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ ศปท. กศก. ในการลงพื้นที่ดังกล่าว

กรณีเป็นการร้องเรียนกล่าวหา หรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการระดับสูง (ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งประเภทอำนวยการและตำแหน่งประเภทบริหาร) กระทำทุจริต ให้เสนอเรื่องร้องเรียนกล่าวหาต่อรองหัวหน้า ศปท. กศก. ภายใน 7 วันนับแต่ได้รับเรื่อง

(4) ให้ ศปท. กศก. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่  
ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจ  
พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวได้ ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ ผอ. ศปท.  
กศก. เพื่อพิจารณาต่อไป

2. การร้องเรียนทางโทรสาร ทาง Application LINE ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)  
ทางไปรษณีย์ หรือทางสื่อสารมวลชน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ ศปท. กศก. บันทึกรายละเอียด  
ลงในสารบบงาน ศปท. กศก. และปฏิบัติตามข้อ 1 (2) - (4) โดยอนุโลม

3. การร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ประจำ ศปท. กศก. ดำเนินการ ดังนี้

(1) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน และแจ้งข้อมูลเบื้องต้น  
แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(2) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะร้องเรียน ให้บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน  
และปฏิบัติตามข้อ 1 (2) - (4) โดยอนุโลม

4. การร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์  
ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ  
เพื่อประชาชน (GCC 1111) กระทรวงการคลัง ศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น  
ให้ปฏิบัติตามข้อ 1 (2) - (4) โดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงระยะเวลาที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนดด้วย



# การติดตามประเมินผล

มีการจัดทำข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาตามช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้ง ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข รายงานให้กรมศุลกากรทราบ ดังนี้

- (1) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน
- (2) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายครึ่งปีงบประมาณ
- (3) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายปีงบประมาณ
- (4) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน
- (5) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเภทข้อร้องเรียน
- (6) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน
- (7) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามสถานะของเรื่องร้องเรียน
- (8) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ
- (9) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
- (10) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานตรวจสอบ
- (11) รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข



# ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

: ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

พิจารณาจากระดับความสำเร็จจากการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน มีการกำหนดชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นการชัดเจน จัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลายจำนวนมากถึง 10 ช่องทาง มีการจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหรือการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา และมีการตอบสนองเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี





# တာဝန်



10

ช่องทาง

แจ้งเรื่องร้องเรียน



การทุจริตและประณตมิชอบ

## ช่องทาง Online

- ระบบรับเรื่องร้องเรียน <https://complaint.customs.go.th>
- LINE ID : @customscomplaint หรือ
- e-mail : [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)



## ช่องทางปกติ

- โทรศัพท์สายด่วน 1332
- โทรสาร 0-2667-6919
- ไปรษณีย์
- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- สื่อสารมวลชน
- ศูนย์บริการประชาชนในสังกัด สปน. (GC 1111) กระทรวงการคลัง
- ศูนย์บริการศุลกากร หน่วยงานภาครัฐอื่น เช่น ป.ป.ช. DSI

# ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ ศปท. กศก.



กรมศุลกากรจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันรับเรื่อง และมีเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่ มีเหตุจำเป็น ไม่อาจดำเนินการได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว

แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่กรมศุลกากร ได้พิจารณาแล้วเสร็จ





แบบรับเรื่องร้องเรียน  
กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

สายด่วน ๑๓๓๒

มาด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานจริยธรรม

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... เวลา .....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล .....

ที่อยู่ .....

เบอร์โทรศัพท์ ..... อีเมล .....

ช่องทางการติดต่ออื่น (ถ้ามี) .....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล .....

ตำแหน่ง ..... สังกัด .....

ลักษณะรูปพรรณสัณฐาน/ข้อมูลที่สามารถบ่งชี้สืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้ .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้  
กรมศุลกากร .....

.....  
.....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ .....

ผู้รับแจ้ง .....

## (สำเนา)

๒๓

(นางสาวเขมิกา ทองประพันธ์)

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมศุลกากร

คำสั่งกรมศุลกากร

ที่ ๓๘ /๒๕๖๕

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาครัฐของกรมศุลกากร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับคำสั่งคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ นโยบายของรัฐบาลด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐร่วมกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง ที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๒ ได้มีมติให้กรมศุลกากร จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากรขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๒๔๔/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร

๒. ให้จัดตั้ง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ใช้ชื่อย่อว่า “ศปท. กศก.” โดยกำหนดที่ตั้ง ณ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล อาคาร ๑ กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๑๐

๓. ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ประกอบด้วย

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| ๓.๑ รองอธิบดีที่กำกับดูแลกองบริหารทรัพยากรบุคคล | หัวหน้า ศปท. กศก.          |
| ๓.๒ ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล           | รองหัวหน้า ศปท. กศก.       |
| ๓.๓ ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม                 | ผู้อำนวยการ ศปท. กศก.      |
| ๓.๔ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง          | เจ้าหน้าที่ประจำ ศปท. กศก. |

ของกลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล

๔. ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๔.๑ เสนอแนะแก่อธิบดีกรมศุลกากรเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการในสังกัด รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เสนอต่ออธิบดี กรมศุลกากร

๔.๒ ประสานงาน เร่งรัด และกำกับให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๔.๓ รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

๔.๔ ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. ให้นำวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ตามคำสั่งทั่วไป กรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ มาใช้บังคับกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ตามคำสั่งนี้ โดยอนุโลม

๖. การสืบสวนข้อเท็จจริงการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ให้ผู้อำนวยการ ศปท. กศก. ดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งอันมิให้รับเป็นเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งทั่วไป กรมศุลกากร ที่ ๒/๒๕๖๕ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ ให้สั่งยุติการดำเนินการ

๖.๓ กรณีมีการถอนเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร หรือมีข้อความในลักษณะทำนองเช่นว่านั้นเป็นลายลักษณ์อักษร ให้สั่งยุติการดำเนินการ เว้นแต่เรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร มีข้อเท็จจริงหรือพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งหรืออยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการต่อไป

๖.๔ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่มีมูลกระทำผิด ให้เสนอรองหัวหน้า ศปท. กศก. สั่งยุติเรื่อง เว้นแต่รองหัวหน้า ศปท. กศก. เห็นว่าเป็นเรื่องที่ควรเสนอ หัวหน้า ศปท. กศก. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๕ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงมีมูลฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้เสนอ หัวหน้า ศปท. กศก. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๖ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงเข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยหรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ให้เสนอ หัวหน้า ศปท. กศก. ส่งเรื่องให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการต่อไป

๖.๗ กรณีที่เห็นว่าเรื่องใดเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ให้เสนอ หัวหน้า ศปท. กศก. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๗. ให้รายงานผลการดำเนินการของ ศปท. กศก. เป็นรายเดือนเสนออธิบดีกรมศุลกากร ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป และรายงานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เพื่อทราบในคราวประชุมครั้งถัดไป

๘. ให้รายงานสรุปผลการดำเนินงานของ ศปท. กศก. ประจำปีงบประมาณ ให้ กจร. เพื่อรายงานสำนักงาน ก.พ. เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ของทุกปี

/ ๙. ให้ทุกหน่วย ...

๙. ให้ทุกหน่วยราชการดำเนินการตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากรแจ้ง โดยให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ

๑๐. ให้ทุกหน่วยราชการจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อประสานงานกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ในการแก้ปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ) พชร อนันตศิลป์  
(นายพชร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศุลกากร

สำเนาถูกต้อง



(นายอติศ ธรรมน้อย)  
นิติกรปฏิบัติการ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

# (สำเนา)

16/

(นางสาวเขมิกา ทองประพันธ์)

คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมศุลกากร

ที่ ๒ /๒๕๖๕

กรมศ.

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร การสืบสวนข้อเท็จจริง การพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผลการสืบสวนข้อเท็จจริง การวินิจฉัยสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง และการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร มีความโปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐาน สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในคำสั่งนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กจร.” หมายถึง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กจร.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำผิดวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

“เจ้าหน้าที่ศุลกากร” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากร

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องกล่าวถึงได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

(๒) เป็นเรื่องซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่มีอธิบดีหรือหัวหน้า กจร. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีข้อเท็จจริงที่ต้องดำเนินการทันที

/ ๓. หลักเกณฑ์ ...

๓. หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งนี้ อยู่ภายใต้บังคับตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และหลักเกณฑ์ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ทั้งนี้ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นความลับ

๔. การร้องเรียนมี ๑๐ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ

เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๑๐ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๕. เมื่อมีการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ หากข้อมูลยังไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมต่อผู้ร้องเรียน ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ประกอบการร้องเรียน

(๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ถ้าผู้ร้องเรียนระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ไม่ชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ระบุข้อเท็จจริงที่ต้องการให้ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมด้วย

(๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ

(๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้

(๕) กรณีการมอบอำนาจให้ร้องเรียน ให้ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ลงลายมือชื่อในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ หากเป็นนิติบุคคล ให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

(๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดทำมาเอง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ มิให้ กจร. รับเป็นเรื่องร้องเรียน

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาชิตี ราชนินี ราชสามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

(๓) เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศาลการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศาลการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กจร. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่มีได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศาลการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กจร. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กจร. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

๗. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ให้เจ้าหน้าที่ กจร. บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียนแนบท้ายคำสั่งนี้ และดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(๑.๑) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(๑.๒) ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๑.๓) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน และรายงาน ผอ. กจร.

เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

การดำเนินการตาม (๑.๑) และ (๑.๒) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอ ผอ. กจร. พิจารณาสั่งการตามข้อ ๗ (๒) ต่อไป

(๒) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(๒.๑) ให้สำเนาเรื่องร้องเรียน โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัยเพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(๒.๒) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานเอกสารทั้งปวง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ กจร. ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หรือตามระยะเวลา



ที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำเป็นหนังสือเพื่อขอขยายเวลาการตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็น รวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(๓) กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กจร. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก กจร. ในการลงพื้นที่ดังกล่าว

(๔) ให้ กจร. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวได้ ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ ผอ. กจร. เพื่อพิจารณาต่อไป

๘. การร้องเรียนทางโทรสาร ทาง Application LINE ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทางไปรษณีย์ หรือทางสื่อสารมวลชน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. บันทึกรายละเอียดลงในสารบบงาน กจร. และปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม

๙. การร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน และแจ้งข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะร้องเรียน ให้บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม

๑๐. การร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) กระทรวงการคลัง ศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ให้ปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงระยะเวลาที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนดด้วย

๑๑. การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ กจร. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพบว่า การกระทำของเจ้าหน้าที่มีมูล หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่า การกระทำจะเป็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรืออาจเข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัย ให้ส่งเรื่องให้กองบริหารทรัพยากร บุคคลดำเนินการต่อไป โดยให้สำเนาเรื่องเก็บไว้ ๑ ชุด

(๒) กรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพบว่า ไม่มีมูลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้ยุติเรื่อง

(๓) กรณีการพิจารณาพบว่า มีมูลฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้ดำเนินการตามจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ข้อ ๑๓

(๔) กรณีที่ กจร. พิจารณาเห็นว่า เรื่องใดเป็นเรื่องราชการสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง ให้เสนอเรื่องดังกล่าวให้ หัวหน้า กจร. ทราบหรือสั่งการตามที่เหมาะสม

ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ นับจากวันที่กรมศุลกากรได้พิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นใดของผู้ร้องเรียน

๑๒. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดี เพื่อกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นกรณีพิเศษตามความเหมาะสม

๑๓. ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง และหากยังคงปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดเดิม อาจถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดี เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมเป็นการเฉพาะราย

๑๔. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดีเพื่อยกย่องบุคคลนั้นให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๕. ในกรณีที่มีเหตุผลอันสมควร ให้ กจร. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือหามาตรการใด ๆ ในการป้องกันเพื่อมิให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนซ้ำขึ้นในอนาคต

๑๖. ในกรณีที่เห็นสมควร ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบต่ออธิบดี เพื่อสั่งการให้เจ้าหน้าที่และ/หรือหน่วยงานภายในกรมศุลกากรถือปฏิบัติ

๑๗. ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงานของ กจร. เป็นรายเดือนเสนออธิบดี ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป และรายงานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เพื่อทราบในคราวประชุมครั้งถัดไป

๑๘. เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณเสนออธิบดี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของกรมศุลกากรต่อไป

๑๙. ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณ เสนอสำนักงาน ก.พ. เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศุลกากร

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด้านบุคลากรทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

# (สำเนา)

ประกาศกรมศุลกากร

ที่ ๑๑ /๒๕๖๕

*Ba*  
(นางสาวเขมิกา ทองประพันธ์)

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมศุลกากร

*man*

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

.....

ด้วยข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนการรักษาจริยธรรม : กลไกและการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ หมวด ๒ กระบวนการรักษาจริยธรรม ข้อ ๔ (๒) กำหนดให้มีกลุ่มงานจริยธรรม กรมศุลกากรจึงได้จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากรขึ้น โดยมีอำนาจหน้าที่ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ดำเนินการสืบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปโดยความเรียบร้อย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีประกาศ ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศกรมศุลกากร ที่ ๔๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในประกาศนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กจร.” หมายถึง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กจร.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำผิดวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

“เจ้าหน้าที่ศุลกากร” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากร

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

/ (๒) เป็นเรื่อง ...

(๒) เป็นเรื่องที่หากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่มีอิทธิพลหรือหัวหน้า กจร. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

๓. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๕๑๙

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๑๐ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๔. การร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ จะต้องแจ้งข้อมูล และดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ประกอบการร้องเรียน

(๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ

(๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้

(๕) กรณีการมอบอำนาจให้ร้องเรียน ให้ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ลงลายมือชื่อในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจประกอบการร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

(๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดทำมาเอง

๕. กรมศุลกากร จะรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีทีละหลักฐาน หรือระบุกรณีแวดล้อมชัดเจน หรือสามารถชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

กรณีที่พยานหลักฐานหรือข้อมูลของผู้ร้องเรียนไม่เพียงพอ หากหน่วยงานได้แจ้งขอให้จัดส่งพยานหลักฐานหรือข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ร้องเรียนต้องดำเนินการจัดส่งให้ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากพ้นกำหนดดังกล่าว กรมศุลกากรจะยุติการดำเนินการ

๖. เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาธิบดี ราชนินี ราชสามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

(๓) เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศาลการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศาลการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กจร. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่ไม่ได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศาลการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กจร. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กจร. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

#### ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

(๑) เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที กรมศาลการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้น หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าวได้

(๒) เรื่องทั่วไป กรมศาลการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นและได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

กรมศาลการจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่กรมศาลการพิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางติดต่ออื่นใดของผู้ร้องเรียน

๘. กรณีมีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ หรือข้อมูลอื่นอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการตามพระราชบัญญัติศาลการ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ที่กระทำโดยเจตนาสุจริต กรมศาลการจะปกปิดชื่อที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ

๙. กรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ตามข้อ ๘ กรมศาลการจะกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นพิเศษตามความเหมาะสม

๑๐. กรณีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง กรมศาลการจะพิจารณาดำเนินการเพื่อยกย่องผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๑. เรื่องร้องเรียนที่มีปัญหาให้หัวหน้า กจร. เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ) พชร อนันตศิลป์  
(นายพชร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศาลการ

สำเนาถูกต้อง



(นายอติศ ธรรมน้อย)  
นิติกรปฏิบัติการ



(นางอัญชลี รื่นภาคธรรม)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยราชการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมตุลาการ

## (สำเนา)

ประกาศกรมตุลาการ

ที่ ๖๐ /๒๕๖๔

เรื่อง การคุ้มครองพยานผู้ให้ข้อมูล ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ถ้อยคำ  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมตุลาการ



เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ในภาครัฐของกรมตุลาการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านส่งเสริม  
การบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔  
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ อธิบดีกรมตุลาการ  
ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

### ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“พยาน” หมายความว่า ผู้กล่าวหา ผู้เสียหาย ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งจะมาให้  
หรือได้ให้ข้อเท็จจริง เบาะแส หรือข้อมูลใดเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมตุลาการ  
ต่อกรมตุลาการ

“ความปลอดภัย” หมายความว่า ความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ  
ชื่อเสียง ทรัพย์สินของพยาน

“การคุ้มครอง” หมายความว่า การให้ความคุ้มครองตามมาตรการคุ้มครองเบื้องต้นตามที่  
กรมตุลาการเห็นสมควร

“เจ้าหน้าที่ตุลาการ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และ  
ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดกรมตุลาการ

“วินัย” หมายความว่า วินัยอย่างร้ายแรงตามมาตรา ๘๕(๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ  
ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๒ การปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้ดำเนินการโดยทางลับ และให้พยานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง  
รู้ข้อเท็จจริงได้เพียงเท่าที่จำเป็น

/หมวด ๑ ...

หมวด ๑  
การร้องขอให้คุ้มครองพยาน

ข้อ ๓ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงหรือมีพฤติการณ์ที่แสดงให้เห็นได้ว่าพยานอาจไม่ได้รับความปลอดภัยก่อน ขณะ หรือหลังจากที่ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส หรือให้ถ้อยคำต่อกรมศุลกากร พยานอาจยื่นคำร้องขอให้คุ้มครองเป็นหนังสือ โดยหนังสือดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) ข้อเท็จจริงและหลักฐานแสดงรายละเอียดของพยาน ได้แก่ ชื่อตัว ชื่อสกุล ชื่อเล่น รูปถ่าย อายุ ที่อยู่ อาชีพ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้ความคุ้มครอง โดยเฉพาะความเกี่ยวพันของพยานต่อเรื่องที่ให้ข้อมูลหรือแจ้งเบาะแสหรือให้ถ้อยคำ

(๒) ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่แสดงว่าพยานอาจไม่ได้รับความปลอดภัย หรือได้รับผลกระทบจากการให้ข้อมูลหรือแจ้งเบาะแสหรือให้ถ้อยคำ

กรณีพยานได้แจ้งขอให้คุ้มครองด้วยวาจา กรมศุลกากรจะบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง แล้วให้พยานลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๔ พยานอาจยื่นคำร้องขอให้คุ้มครองพยานได้ในช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นคำร้องขอให้คุ้มครองพยานพร้อมเอกสารหลักฐานด้วยตนเองต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

(๒) ร้องขอทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

(๓) ร้องขอทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

(๔) ร้องขอทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ เรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

(๕) ร้องขอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)

(๖) ยื่นคำร้องขอโดยตรงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกถ้อยคำ ทั้งนี้ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่นั้น ในการจัดให้มีการบันทึกคำร้องขอให้ครบถ้วน และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากรโดยเร็ว

ข้อ ๕ เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ได้รับคำร้องขอให้คุ้มครองพยาน จะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องว่า มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าพยานจะไม่สามารถได้รับความปลอดภัยหรือได้รับผลกระทบจากการให้ข้อมูล แจ้งเบาะแส หรือให้ถ้อยคำดังกล่าว หรือไม่ และเสนอกรมศุลกากรเพื่อสั่งการให้มีการคุ้มครองพยานต่อไป

ข้อ ๖ พยานที่เป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร นอกจากจะร้องขอให้คุ้มครองพยานได้ในช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แล้ว จะร้องขอต่อผู้บังคับบัญชา ผู้มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ ก็ได้

เมื่อผู้บังคับบัญชา ผู้มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ ได้รับคำร้องตามวรรคหนึ่ง ให้ส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากรโดยเร็ว



หมวด ๒  
การให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นบุคคลทั่วไป

ข้อ ๗ การให้ความคุ้มครองพยาน ต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นพยานที่สามารถมาให้ข้อมูล แจ่มเบาะแส หรือให้ถ้อยคำอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร และไม่มีกรกลับถ้อยคำในภายหลัง

(๒) มีพฤติการณ์ที่ชัดแจ้งแสดงให้เห็นได้ว่าพยานอาจไม่ได้รับความปลอดภัยหรือถูกข่มขู่คุกคามก่อน ขณะ หรือภายหลังจากให้ข้อมูล แจ่มเบาะแส หรือให้ถ้อยคำ

ข้อ ๘ กรมศุลกากรจะดำเนินการให้ความคุ้มครองพยานอย่างหนึ่งอย่างใด หรือหลายอย่างควบคู่กันก็ได้ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีมาตรการปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอย่างอื่นที่สามารถระบุตัวพยานได้

(๒) ไม่ใช้อำนาจไม่ว่าในทางใดหรือกระทำการอื่นใดอันเป็นการกลั่นแกล้งหรือไม่เป็นธรรมซึ่งอาจจะมีผลทำให้กระทบสิทธิหรือหน้าที่ของพยานในทางเสียหาย

(๓) แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาให้มีการคุ้มครองพยาน เพื่อมิให้พยานถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือความปลอดภัย ทั้งในด้านร่างกาย เสรีภาพ ทรัพย์สิน และความสะดวกในการติดต่อราชการ

(๔) จัดให้มีการติดต่อ สอบถามความเป็นอยู่ของพยานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อ ๙ พยานผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้ให้การคุ้มครองตามข้อ ๘ หรือการให้การคุ้มครองดังกล่าวไม่เพียงพอ อาจยื่นคำร้องเป็นหนังสือต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร เพื่อพิจารณาดำเนินการ

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มิเหตุอันควรเชื่อภายหลังว่าพยานอาจไม่ได้รับความปลอดภัย หรือถูกข่มขู่คุกคามเนื่องจากการให้ข้อมูล แจ่มเบาะแส หรือให้ถ้อยคำการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรเมื่อกรมศุลกากรเห็นเอง หรือพยานร้องขอ กรมศุลกากรอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองพยานเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ตามข้อ ๘ ก็ได้

ข้อ ๑๑ ในการดำเนินการต่าง ๆ หน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา ซึ่งมีภารกิจในการคุ้มครองพยานพึงให้เกียรติแก่พยาน ใช้อาจาสุภาพ ปฏิบัติต่อพยานอย่างมีอัธยาศัยไมตรี ไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรม คำนึงถึงวัฒนธรรมและประเพณีในท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมแก่สถานะและสภาพของพยานเป็นสำคัญ

หมวด ๓

การให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นเจ้าหน้าที่ตุลาการ

ข้อ ๑๒ ข้าราชการสังกัดกรมตุลาการผู้ใดให้ข้อมูลต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมตุลาการ ผู้บังคับบัญชาหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานต่อผู้มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ อันเป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการ ให้ถือว่าผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่ราชการ ซึ่งได้รับความคุ้มครองพยานและอาจได้รับบำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ ตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อมูลหรือถ้อยคำตามวรรคหนึ่งจะถือว่าเป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการต่อเมื่อ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ดำเนินการทางวินัยได้ หรือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลงโทษทางวินัยแก่ผู้กระทำความผิดได้ และมีผลทำให้สามารถประหยัดงบประมาณแผ่นดินเป็นอย่างมากหรือมีผลทำให้สามารถรักษาไว้ซึ่งระบบ บริหารราชการที่ดีโดยรวมได้

ในกรณีที่ข้าราชการสังกัดกรมตุลาการผู้นั้นเป็นผู้กระทำความผิดวินัยนั้นเสียเองหรืออาจจะ ถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมในการกระทำความผิดวินัยนั้นด้วย ไม่ให้ได้รับบำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษตามข้อนี้

ข้อ ๑๓ ข้าราชการสังกัดกรมตุลาการผู้ที่จะอาจถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมในการกระทำความผิดวินัย กับข้าราชการอื่น ถ้าได้ให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา หรือให้ถ้อยคำเกี่ยวกับการกระทำความผิดวินัยที่ได้กระทำมาต่อ บุคคลหรือคณะบุคคลที่มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ และ ข้อมูลหรือถ้อยคำนั้นเป็นปัจจัยสำคัญจนเป็นเหตุให้มีการสอบสวนทางวินัยแก่ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการกระทำผิด อาจได้รับการกันเป็นพยาน การลดโทษ หรือการให้ความคุ้มครองพยานตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๑๔ การให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำตามข้อ ๑๒ หรือข้อ ๑๓ ที่จะได้รับประโยชน์ตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓ จะต้องเป็นความเชื่อโดยสุจริตว่ามีการกระทำความผิดวินัยหรือเป็นไปตามที่ตนเองเชื่อว่าเป็นความจริง และไม่มีการกลับถ้อยคำนั้นในภายหลัง

การให้ข้อมูลหรือถ้อยคำตามวรรคหนึ่ง ไม่ถือเป็นการเปิดเผยความลับของทางราชการและ ไม่เป็นการกระทำการข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน

ข้อ ๑๕ หลักเกณฑ์และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ ความคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการสังกัดกรมตุลาการ ให้เป็นไปตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ การให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๑๖ ให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และ การให้ความคุ้มครองพยาน ที่เป็นข้าราชการสังกัดกรมตุลาการ มาใช้บังคับการให้ความคุ้มครองพยาน ที่เป็นพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดกรมตุลาการ โดยอนุโลม

หมวด ๔  
การสิ้นสุดการให้ความคุ้มครองพยาน

ข้อ ๑๗ การให้ความคุ้มครองพยานจะสิ้นสุดลง เมื่อมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) พยานขอให้ยุติการคุ้มครองเป็นลายลักษณ์อักษร
- (๒) พยานไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ หรือเงื่อนไขตามที่กรมศุลกากรกำหนด โดยไม่มีเหตุอันควร
- (๓) พฤติการณ์แห่งความไม่ปลอดภัยของพยานเปลี่ยนแปลงไป และกรณีไม่มีความจำเป็นจะต้องให้ความคุ้มครองพยานอีกต่อไป
- (๔) พยานไม่มาให้ข้อมูลต่อกรมศุลกากรโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือมาแต่ไม่ให้ถ้อยคำ หรือให้ถ้อยคำแต่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ หรือให้ถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือกลับคำให้การ
- (๕) เมื่อกรมศุลกากรเห็นสมควรให้การคุ้มครองพยานสิ้นสุดลง

ข้อ ๑๘ เมื่อการให้ความคุ้มครองพยานสิ้นสุด ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร แจกเป็นหนังสือให้พยานทราบตามช่องทางที่พยานได้ร้องขอให้คุ้มครองพยาน

หมวด ๕  
การรายงานผล

ข้อ ๑๙ หากหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาเห็นว่าการคุ้มครองพยานสิ้นสุดลงแล้ว ให้รายงานผลการให้ความคุ้มครองพยานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ต่อไป

ข้อ ๒๐ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร รายงานสรุปผลการให้ความคุ้มครองพยาน ประจำปีงบประมาณให้อธิบดีกรมศุลกากร เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

ข้อ ๒๑ คำวินิจฉัยใด ๆ ของกรมศุลกากร ให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ลงชื่อ) พชร อนันตศิลป์  
(นายพชร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศุลกากร

สำเนาถูกต้อง  

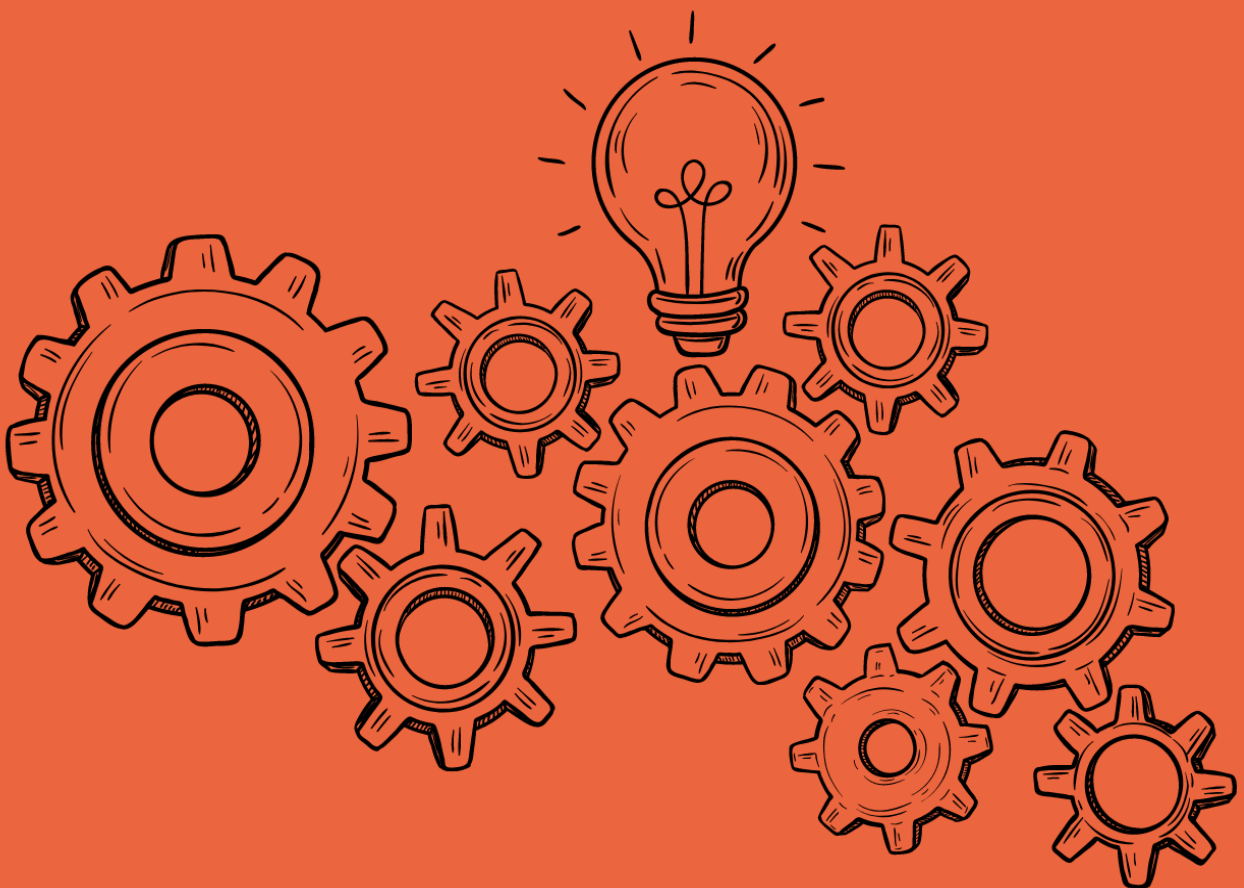

(นายอภิสิทธิ์ ไชยหาญ)  
นิติกรชำนาญการ





# คู่มือ

## การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของกรมศุลกากร



กลุ่มงานวิจัยธรรมของกรมศุลกากร

# คำนำ

การร้องเรียนและร้องทุกข์ เป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ประกอบด้วย ขั้นตอน กระบวนการ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เมื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบและเมื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม และทันการณ์ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรต่อไป

กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร



# สารบัญ

หน้า

1

หัวข้อ

หลักการและเหตุผล

2

วัตถุประสงค์

3

ประโยชน์ที่ได้รับ

5

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

6

ช่องทางและวิธีการร้องเรียน

7

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

8

รายละเอียดที่ควรรู้ เมื่อต้องการร้องเรียน

10

กระบวนการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

12

การติดตามประเมินผล

13

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

15

ความหมายการร้องทุกข์

16

เหตุแห่งการร้องทุกข์

17

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์

18

การร้องทุกข์แทนและการดำเนินกระบวนการพิจารณาแทน

19

คำร้องทุกข์

20

วิธียื่นคำร้องทุกข์

21

ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

# ภาคผนวก

- ช่องทางการร้องเรียน
- แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- แบบรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร
- คำสั่งกรมศุลกากร ที่ 17/2565 ลงวันที่ 25 มกราคม 2565 เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร
- คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 2/2565 ลงวันที่ 25 มกราคม 2565 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร
- ประกาศกรมศุลกากร ที่ 14/2565 ลงวันที่ 25 มกราคม 2565 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร
- ประกาศกรมศุลกากร ที่ 60/2564 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2564 เรื่อง การคุ้มครองนยานผู้ให้ข้อมูล ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ถ้อยคำการทุจริต และประณัติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร







## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ปวงข้าราชการ

เกิดสำนึกถึงซึ่งและเที่ยงธรรมในหน้าที่ ผดุงเกียรติและศักดิ์ศรีข้าราชการ ควรแก่ความไว้วางใจและเชื่อมั่นของประชาชน และดำรงตั้งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีงามสมกับความเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ผู้ทรงเป็นแบบอย่างแห่งธรรมจรรยาอันสูงสุด

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้เกิดองค์การชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยการดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการเจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัยไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้อง ไม่ยอมรับและต่อต้านแสดงความรังเกียจผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันส่งผลให้การทุจริตและประพฤติมิชอบลดลงได้อีกทางหนึ่ง



# วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึง การตอบสนองเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน



2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ



3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา เข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการพิจารณา การจัดการเรื่องร้องเรียนรวมถึงการตอบสนอง เรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน



4. เป็นช่องทางให้ประชาชนโดยทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ



5. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ใช้เป็นคู่มือและการอ้างอิงในการปฏิบัติงาน



6. เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ได้อย่างชัดเจน



# ประโยชน์ที่ได้รับ



1. เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ได้รับการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การพิจารณาจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม



3. ประชาชนโดยทั่วไปสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ



4. จำนวนเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนลดน้อยลง



5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้บังคับบัญชา มีความรู้ ความเข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการบริการจัดการหรือตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



# เรื่องร้องเรียน



# นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิถุนายน ระเบียบ แบบแผนของราชการ

**การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำ เรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้า ของการดำเนินการภายในเวลา 7 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณา การตอบสนองสิ้นสุดที่มีการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย

**ผู้รับบริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมศุลกากร ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น ของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไป หรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการ ของกรมศุลกากร

**ผู้มีส่วนได้เสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

**กจร.** หมายถึง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชา ได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการและจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

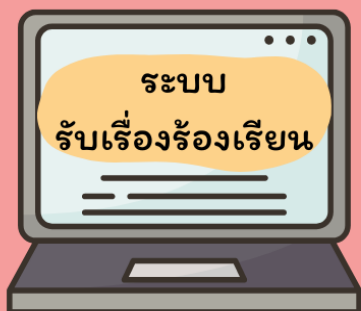
DEFINITION

# ช่องทางและวิธีการ ร้องเรียน

ctc



1332



กรมศุลกากร ...

DSI

สปน.

ปปช.



ร้องเรียนครับ



## ช่องทางออนไลน์

- ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint
- ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)

## ช่องทางปกติ

- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1332 ในวันและเวลาราชการ
- ร้องเรียนทางโทรสารหมายเลข 0-2667-6919
- ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ
- ร้องเรียนด้วยตนเองในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
- ร้องเรียนทางสื่อมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจธ. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GC 1111) และกระทรวงการคลัง
- ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

# หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

1. เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้ายพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชาธิบดี ราชาินี ราชสามี รัชทายาท หรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก
2. เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาท บุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิด ตามกฎหมายอาญา
3. เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น
4. เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศาลการ
5. เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ศาลการ
6. เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กจธ. สอบถาม หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลา อันสมควร
7. เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ
8. เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ
9. เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะ ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ
10. เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง เสร็จเด็ดขาดแล้ว
11. เป็นเรื่องที่ไม่ได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ ของกรมศาลการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กจธ. ได้มอบหมาย
12. เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง
13. เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กจธ. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

# รายละเอียดที่ควรรู้

## เมื่อต้องร้องเรียน

1. ชื่อ - สกุล และช่องทางการติดต่อกลับของผู้ร้อง
2. ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน กรณีไม่ทราบชื่อ - สกุล ให้บรรยายลักษณะรูปพรรณสัณฐานของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน
3. บรรยายการกระทำความผิดอย่างละเอียด ดังนี้
  - การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด
  - ต่ำน/สำนักงานศุลกากร หรือสถานที่ที่พบการกระทำความผิด
  - มีพฤติการณ์หรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร
  - มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์หรือไม่
  - ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อศาลใด เมื่อใด และผลเป็นประการใด
4. ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาพถ่าย คลิปเสียง คลิปวิดีโอ หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ในกรณีพยานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเป็นเอกสารราชการ หรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งเลขที่อ้างอิงของเอกสารนั้น ๆ เท่าที่ทราบ อาทิ เลขที่บัตรอนุญาตให้นำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เข้ามาในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราว (Customs Pass No.) หมายเลขห่อ/พัสดุของใบแจ้งให้ไปรับสิ่งของทางไปรษณีย์ (Item No.) รายชื่อของผู้ประกอบการของเร่งด่วน เป็นต้น

สำหรับกรณีที่เอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นใบขนสินค้าซึ่งมิได้อยู่ในความครอบครองของผู้ร้อง ให้แจ้งเลขที่ใบขนสินค้า 14 หลัก



# ตัวอย่าง ประเภทใบขนสินค้าขาเข้า

แบบ กศก. 99/1 ใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม



ใช้สำหรับการนำเข้าสินค้าทั่วไปทุกประเภทที่  
กรมศุลกากรมิได้กำหนดให้ใช้ใบขนสินค้าประเภทอื่น

เลขที่ใบขนสินค้า



## ใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม

กศก.99/1

ชื่อผู้นำเข้า/ มีปัญหาในเรื่องพิกัด,ราคา		ประเภทใบขนฯ P ไม่ใช้สิทธิ์ประโยชน์		เลขที่ใบขนฯ DEZV200009392				
11/10/2564 09:23 รอการัตน์บุญชิตนาคาร		ใบขนสินค้าขาเข้าโอนย้ายชำระภาษีอากร		A011-P-6410-00115				
ผู้นำขอเข้า (ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์)		เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	สาขา	ภาษีอากรที่ต้องชำระ	ค่าภาษีอากร (บาท)			
				41,979.00	เงินประกัน (บาท)			
				0.00	0.00			
				0.00	0.00			
				39,048.00	0.00			
ชื่อและเลขที่บัตรผ่านพิธีการ		ภาษีและค่าธรรมเนียมอื่นๆ		0.00	0.00			
ใบอนุญาตนำเข้าหรือหนังสือรับรอง		รวมทั้งสิ้น		81,027.00	0.00			
ใบตราส่งเลขที่ (N/A)		แบบ ร.ศ.2 วันที่	เลขที่ชำระภาษีอากรประกัน <b>Payment Method = H</b>					
ชื่อยานพาหนะ BY TRUCK (รถยนต์)		วันนำเข้า	Guarantee : Method = L / Type = -					
เครื่องหมายและเลขหมายที่บ่อ		จำนวนและลักษณะที่บ่อ 24 PACKAGES	018-ธนาคาร ชุมิโตโม มิตรซุย แบงกิ้ง คอร์ปอเรชัน					
			ExpTax. F5102005080067					
			ประเทศกำเนิด JAPAN	รหัส JP	ประเทศต้นทางที่บรรจุ THAILAND			
			ท่าเรือที่นำเข้า	รหัส	สถานที่ตรวจปล่อย			
จำนวนทั้งหมดรวม (ตัวเลข)		(ตัวอักษร)		อัตราแลกเปลี่ยน				
24 PACKAGES (TWENTY FOUR PACKAGES ONLY)				1 USD=33.4304 THB				
รายการ	ประเภทพิกัด	ราคาของ (เงินต่างประเทศ)	อัตรา	อากรรวมเข้าตามปกติ	ค่าธรรมเนียม	รหัสสินค้าสรรพสามิต	ภาษีสรรพสามิต	ฐานภาษีมูลค่าเพิ่ม
	73181590	USD 0.16	0.16	0.57	0.00		0.00	6.25
	รหัสสถิติ หน่วย	ราคาของ (บาท)	10%	อากรขาเข้าที่ชำระ	ภาษีอื่น	อัตราภาษีสรรพสามิต	ภาษีเพิ่มเติมไทย	ภาษีมูลค่าเพิ่ม
	000 / KGM	5.68		0.57	0.00		0.00	0.44
รหัสสถิติพิเศษ	น้ำหนักสุทธิ		ปริมาณ	01370-00410	ชนิดของ BRAND			JP
000	0.010 KGM		1.000 C62	SCREW				
TRANSPORT+STORAGE+INS=0.01 USD								
1/ Inv.FZEX2021/185 ( ใบขนฯเลขที่ A011D641000475 รายการที่ 1 )								
2	84122100	USD 181.03		0.00	0.00		0.00	6,139.16
	000 / C62	6,139.16	0%	0.00	0.00		0.00	429.74
	000	0.600 KGM		1.000 C62	3EA-11-41270 CYLINDER			BRAND
TRANSPORT+STORAGE+INS=2.61 USD								
2/ Inv.FZEX2021/185 ( ใบขนฯเลขที่ A011D641000475 รายการที่ 2 )								
3	85365099	USD 200.18		678.84	0.00		0.00	7,467.22
	090 / KGM	6,788.38	10%	678.84	0.00		0.00	522.71
	000	0.400 KGM		2.000 C62	EXEMPT99 ลว.13/11/2560 ; 3EB-56-53231 SWITCH			BRAND
TRANSPORT+STORAGE+INS=2.88 USD								
3/ Inv.FZEX2021/185 ( ใบขนฯเลขที่ A011D641000475 รายการที่ 3 )								
CIF รวม		USD 381.37		679.41	0.00		0.00	
CIF		12,933.22		4.000 C62	0.00		0.00	952.89
รวมน้ำหนักสุทธิ Total GW. =		1.010 KGM		รวมค่าภาษีอากรทั้งสิ้น				1,632.30
		496.990 KGM		Total Inv Qty. = 4.000 C62				
				Total Exp. = TRANSPORT+STORAGE+INS=5.5 USD				Job No.LFZI-21100007
ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายการที่แสดงข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ				ประทับตรา		By User :		
หากไม่ถูกต้องครบถ้วนข้าพเจ้าขอรับผิดชอบเป็นความผิดตามกฎหมาย				วันที่ออกเลขที่ใบขนฯ		11/10/2564		
STATUS=02				วันที่				
11/10/2564								
เลขที่บัตรผู้จัดการ/ผู้รับมอบ								

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ประเภท  
ใบขนสินค้า

วันที่ออกเลขที่ใบขนสินค้า

# กระบวนการตอบสนอง เรื่องร้องเรียน

10



1. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน 1332 ให้เจ้าหน้าที่ กจช. บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ ดังนี้

(1) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(1.1) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(1.2) ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(1.3) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน และรายงาน ผอ. กจช.

เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม

การดำเนินการตาม (1.1) และ (1.2) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอ ผอ. กจช. พิจารณาสั่งการตามข้อ (2) ต่อไป

(2) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(2.1) ให้สำเนาเรื่องร้องเรียน โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัย เพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(2.2) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานเอกสารทั้งปวง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ กจช. ทราบ ภายใน 15 วันทำการ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำเป็นหนังสือเพื่อขอขยายเวลาการตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็น รวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(3) กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กจช. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ กจช. ในการลงพื้นที่ดังกล่าว

(4) ให้ กจช. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวได้ ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ ผอ. กจช. เพื่อพิจารณาต่อไป

2. การร้องเรียนทางโทรสาร ทาง Application LINE ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทางไปรษณีย์ หรือทางสื่อสารมวลชน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. บันทึกรายละเอียดลงในสารบบงาน กจร. และปฏิบัติตามข้อ 1 (2) - (4) โดยอนุโลม

3. การร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. ดำเนินการ ดังนี้

(1) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน และแจ้งข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(2) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะร้องเรียน ให้บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติตามข้อ 1 (2) - (4) โดยอนุโลม

4. การร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) กระทรวงการคลัง ศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ให้ปฏิบัติตามข้อ 1 (2) - (4) โดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงระยะเวลาที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนดด้วย



# การติดตามประเมินผล

มีการจัดทำข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาตามช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข รายงานให้กรมศุลกากรทราบ ดังนี้

- (1) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน
- (2) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาส
- (3) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายปีงบประมาณ
- (4) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน
- (5) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเภทข้อร้องเรียน
- (6) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน
- (7) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามสถานะของเรื่องร้องเรียน
- (8) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ
- (9) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
- (10) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานตรวจสอบ
- (11) รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข



# ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

: ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

พิจารณาจากระดับความสำเร็จจากการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน มีการกำหนดชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นการชัดเจน จัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลายจำนวนมากถึง 10 ช่องทาง มีการจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหรือการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา และมีการตอบสนองเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



# เรื่องร้อยทุกข



# ความหมาย

“การร้องทุกข์ หมายถึง การที่ข้าราชการพลเรือนสามัญร้องขอความเป็นธรรม เนื่องจากเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้อง ทำให้เกิดความคับข้องใจ และประสงค์จะให้มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตน ซึ่งการร้องทุกข์นั้นมิใช่การร้องเรียน”

การร้องทุกข์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ระบายความคับข้องใจในการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลว่ามีการกระทำที่ไม่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสทบทวน แก้ไขหรือชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบและเข้าใจ หรือเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือ ก.พ.ค. พิจารณาให้ความเป็นธรรมแก่ตนตามสมควร



# เหตุแห่งการร้องทุกข์

การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจ อันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้

1. ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง หรือปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติอื่นใด โดยไม่มีอำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ
2. ไม่มอบหมายงานให้ปฏิบัติ
3. ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบ่งเรื่องอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร
4. ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรม





# ผู้มีสิทธิร้องทุกข์

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 122 กำหนดว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา และเป็นกรณีที่ไม่อาจอุทธรณ์ตามหมวด 9 การอุทธรณ์ ได้ ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

ดังนั้น ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 จึงต้องเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญเท่านั้น ผู้ที่ไม่มีสถานะเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ เช่น ข้าราชการครู ข้าราชการส่วนท้องถิ่น พนักงานข้าราชการ ลูกจ้างของส่วนราชการ เป็นต้น ไม่มีสิทธิร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัตินี้ และการร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้นจะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

1. เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
2. อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด
3. มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร

ทั้งนี้ การมอบหมายให้ดำเนินการร้องทุกข์แทน จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นข้างต้น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน



# การร้องทุกข์แทน และ การดำเนินกระบวนการพิจารณาแทน

## การร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

1. เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
2. อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด
3. มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร

ทั้งนี้ การมอบหมายให้ดำเนินการร้องทุกข์แทน จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นข้างต้น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

## การดำเนินกระบวนการพิจารณาแทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์อาจมีหนังสือแต่งตั้ง

- ทนายความ หรือ
- บุคคลหนึ่งบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะ

กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กำหนดแทนตนในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ขั้นตอนใด ๆ ก็ได้

การแต่งตั้งนั้น ให้แนบหนังสือแต่งตั้ง หลักฐานแสดงตนของทนายความหรือบุคคลผู้ได้รับแต่งตั้ง พร้อมคำร้องทุกข์หรือจะยื่นในภายหลังก่อนการดำเนินการในขั้นตอนนั้น ๆ ได้



# คำร้องทุกข์

## คำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
2. การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
3. ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
4. คำขอของผู้ร้องทุกข์
5. ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทน

## เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

1. การยื่นคำร้องทุกข์ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย
2. ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย
3. กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทน หรือกรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งด้วย



# วิธียื่นคำร้องทุกข์

## กรณียื่นคำร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

การยื่นคำร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. กระทำได้ 2 วิธี คือ

1. ยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเองที่สำนักงาน ก.พ. กรณีนี้ให้ถือว่าวันที่ยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์
2. ยื่นคำร้องทุกข์โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนมายังสำนักงาน ก.พ. กรณีนี้ให้ถือว่าวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์

## กรณียื่นคำร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป

การยื่นคำร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป กระทำได้ 2 วิธี คือ

1. ยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเองต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ หรือยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งทุกข์
2. ยื่นคำร้องทุกข์โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน กรณีนี้ ให้ถือว่าวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์

## ระยะเวลายื่นคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์ต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ภายใน 30 วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์



# ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือ ก.พ.ค. ซึ่งเรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องใครจะเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้พิจารณาจากเหตุแห่งการร้องทุกข์ว่าเกิดจากผู้บังคับบัญชาในระดับใด โดยแยกพิจารณาออกเป็น 2 กรณีดังต่อไปนี้

## กรณีผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

เป็นกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในระดับต้น ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กรณี ดังนี้

1. เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์
2. เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์
3. เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

## กรณี ก.พ.ค. เป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

เป็นกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจาก

- หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือรับผิดชอบการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีหรือต่อรัฐมนตรี
- ปลัดกระทรวง
- รัฐมนตรีเจ้าสังกัด
- นายกรัฐมนตรี





# တာဝန်



10

ช่องทาง

แจ้งเรื่องร้องเรียน



การทุจริตและประณตมิชอบ

## ช่องทาง Online

- ระบบรับเรื่องร้องเรียน <https://complaint.customs.go.th>
- LINE ID : @customscomplaint หรือ
- e-mail : [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)



## ช่องทางปกติ

- โทรศัพท์สายด่วน 1332
- โทรสาร 0-2667-6919
- ไปรษณีย์
- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- สื่อสารมวลชน
- ศูนย์บริการประชาชนในสังกัด สปน. (GC 1111) กระทรวงการคลัง
- ศูนย์บริการศุลกากร หน่วยงานภาครัฐอื่น เช่น ป.ป.ช. DSI

# ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสีย  
ร้องเรียนตามช่องทาง  
การร้องเรียน

กจร. พิจารณาลักษณะ  
การรับเรื่องร้องเรียน  
เข้าสู่ระบบ

กจร. ประสาน  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อแก้ไขปัญหา

ยุติปัญหา  
ภายใน 1 วัน  
(1 วันทันใจ)

ยุติการดำเนินการ  
ในชั้น กจร.

ไม่สามารถ  
ยุติปัญหาได้  
ภายใน 1 วัน

แจ้งผู้ร้องและ  
แจ้งหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้อง

กจร. ลงพื้นที่  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง  
และรายงานผล  
ภายใน 15 วันทำการ

ข้อเท็จจริงไม่ชัดเจน  
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง  
เพิ่มเติม

กจร. พิจารณาข้อเท็จจริง  
และรายงานผล  
การตรวจสอบข้อเท็จจริง  
ภายใน 30 วันทำการ

ไม่มีมูล

ฝ่าฝืน จรรยาข้าราชการ  
กรมศุลกากร

เสนอรองหัวหน้า กจร.  
เพื่อพิจารณาสั่งการ

ไม่มีมูล

ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม  
ข้าราชการพลเรือน หรือจรรยา  
ข้าราชการกรมศุลกากร

มีมูล

ฝ่าฝืน ประมวลจริยธรรม  
ข้าราชการพลเรือน หรือ  
เป็น ความผิดทางวินัย

เสนอรองหัวหน้า กจร.  
ส่งเรื่องให้ กบท.  
ดำเนินการต่อไป

กรมศุลกากรจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ  
ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันรับเรื่อง  
และมีเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่ มีเหตุจำเป็น  
ไม่อาจดำเนินการได้ภายในระยะเวลาดังกล่าว

ยุติเรื่อง

แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
ภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่กรมศุลกากร  
ได้พิจารณาแล้วเสร็จ





แบบรับเรื่องร้องเรียน  
กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

สายด่วน ๑๓๓๒

มาด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานจริยธรรม

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... เวลา .....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล .....

ที่อยู่ .....

เบอร์โทรศัพท์ ..... อีเมล .....

ช่องทางการติดต่ออื่น (ถ้ามี) .....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล .....

ตำแหน่ง ..... สังกัด .....

ลักษณะรูปพรรณสัณฐาน/ข้อมูลที่สามารถบ่งชี้สืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้ .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....  
.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้  
กรมศุลกากร .....

.....  
.....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ .....

ผู้รับแจ้ง .....

# (สำเนา)

(นางสาวเขมิภา ทองประพันธ์)  
ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมศุลกากร

คำสั่งกรมศุลกากร

ที่ ๑๗ /๒๕๖๕

เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนการรักษาจริยธรรม : กลไกและการบังคับใช้  
ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ หมวด ๒ กระบวนการ  
รักษาจริยธรรม ข้อ ๔ (๒) กำหนดให้มีกลุ่มงานจริยธรรม และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๙/๘๕  
ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางการดำเนินการจัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรม ข้อ ๑ กรณี  
ส่วนราชการที่มีการจัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนฉบับเดิม  
ให้เปลี่ยนชื่อเป็นกลุ่มงานจริยธรรม

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔  
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๙  
แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๘๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง  
จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

๒. ให้จัดตั้ง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร ใช้ชื่อย่อว่า “กจร.” มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ  
ตามกระบวนการรักษาจริยธรรม ประกอบด้วย

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| ๒.๑ อธิบดี                                      | หัวหน้า กจร.          |
| ๒.๒ รองอธิบดีที่กำกับดูแลกองบริหารทรัพยากรบุคคล | รองหัวหน้า กจร.       |
| ๒.๓ ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล           | ผู้ช่วยหัวหน้า กจร.   |
| ๒.๔ ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม                 | ผอ. กจร.              |
| ๒.๕ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง          | เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. |

ของกลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล

๓. การสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน  
ให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ พิจารณาและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ  
ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียน

๓.๒ กรณีหากเป็นเรื่องการแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ หรือแจ้งเป็นข้อมูล ให้ส่งเรื่อง  
ไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และให้ส่งยุติการดำเนินการในชั้น กจร.

๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งอันมิได้รับเป็นเรื่องร้องเรียน  
ให้ส่งยุติการดำเนินการ

๓.๔ กรณีมีการถอนเรื่องร้องเรียน หรือมีข้อความในลักษณะทำนองเช่นว่านั้น  
เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ส่งยุติการดำเนินการ เว้นแต่เรื่องร้องเรียนมีข้อเท็จจริงหรือพยานแวดล้อมปรากฏ  
ชัดเจน หรืออยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการต่อไป

/ ๓.๕ กรณีผล ...

๓.๕ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่มีมูลการฝ่าฝืนจริยธรรม ให้เสนอผู้ช่วยหัวหน้า กจร. สั่งยุติเรื่อง เว้นแต่ผู้ช่วยหัวหน้า กจร. เห็นว่าเป็นเรื่องที่ควรเสนอรองหัวหน้า กจร. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๓.๖ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงมีมูลการฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้เสนอรองหัวหน้า กจร. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๓.๗ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงมีมูลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ให้เสนอรองหัวหน้า กจร. ส่งเรื่องให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการ

๓.๘ กรณีที่เห็นว่าเรื่องใดเป็นเรื่องที่มีความสำคัญให้เสนอรองหัวหน้า กจร. หรือหัวหน้า กจร. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๔. การจัดการประชุมคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร มอบหมายให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมจริยธรรม และหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ เป็นผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร

๕. ให้รายงานผลการดำเนินการของ กจร. เป็นรายเดือนให้อธิบดีกรมศุลกากรทราบ ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป และรายงานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เพื่อทราบในคราวประชุมคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากรครั้งถัดไป

๖. ให้รายงานสรุปผลการดำเนินงานของ กจร. ประจำปีงบประมาณ ให้สำนักงาน ก.พ. ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

๗. ให้ทุกหน่วยราชการดำเนินการตามที่คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร หรือ กจร. แจ้ง โดยให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคล และพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร หรือ กจร. ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

๘. ให้ทุกหน่วยราชการจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อประสานงานกับ กจร. ในการแก้ปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ) พชร อนันตศิลป์  
(นายพชร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศุลกากร

สำเนาถูกต้อง



(นายอริศ ธรรมน้อย)  
นิติกรปฏิบัติการ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด่านศุลกากรทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

# (สำเนา)

16/

(นางสาวเขมิกา ทองประพันธ์)

คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมศุลกากร

ที่ ๒ /๒๕๖๕

กรมศ

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร การสืบสวนข้อเท็จจริง การพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผลการสืบสวนข้อเท็จจริง การวินิจฉัยสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง และการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร มีความโปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐาน สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในคำสั่งนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กจร.” หมายถึง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กจร.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำผิดวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

“เจ้าหน้าที่ศุลกากร” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากร

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องกล่าวถึงได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

(๒) เป็นเรื่องซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่มีอธิบดีหรือหัวหน้า กจร. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีข้อเท็จจริงที่ต้องดำเนินการทันที

/ ๓. หลักเกณฑ์ ...

๓. หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งนี้ อยู่ภายใต้บังคับตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และหลักเกณฑ์ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ทั้งนี้ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นความลับ

๔. การร้องเรียนมี ๑๐ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ

เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๑๐ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๕. เมื่อมีการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ หากข้อมูลยังไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมต่อผู้ร้องเรียน ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ประกอบการร้องเรียน

(๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ถ้าผู้ร้องเรียนระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ไม่ชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ระบุข้อเท็จจริงที่ต้องการให้ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมด้วย

(๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ

(๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้

(๕) กรณีการมอบอำนาจให้ร้องเรียน ให้ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ลงลายมือชื่อในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ หากเป็นนิติบุคคล ให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

(๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดทำมาเอง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ มิให้ กจร. รับเป็นเรื่องร้องเรียน

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาชิตี ราชนินี ราชสามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

(๓) เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศาลการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินชอบหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศาลการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กจร. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่มีได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศาลการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กจร. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กจร. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

๗. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ให้เจ้าหน้าที่ กจร. บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียนแนบท้ายคำสั่งนี้ และดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(๑.๑) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(๑.๒) ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๑.๓) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน และรายงาน ผอ. กจร.

เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

การดำเนินการตาม (๑.๑) และ (๑.๒) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้นได้ หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าว ให้เสนอ ผอ. กจร. พิจารณาสั่งการตามข้อ ๗ (๒) ต่อไป

(๒) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(๒.๑) ให้สำเนาเรื่องร้องเรียน โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัยเพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(๒.๒) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานเอกสารทั้งปวง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ กจร. ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หรือตามระยะเวลา

ที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำเป็นหนังสือเพื่อขอขยายเวลาการตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็น รวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(๓) กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กจร. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก กจร. ในการลงพื้นที่ดังกล่าว

(๔) ให้ กจร. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวได้ ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ ผอ. กจร. เพื่อพิจารณาต่อไป

๘. การร้องเรียนทางโทรสาร ทาง Application LINE ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทางไปรษณีย์ หรือทางสื่อสารมวลชน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. บันทึกรายละเอียดลงในสารบบงาน กจร. และปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม

๙. การร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กจร. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน และแจ้งข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะร้องเรียน ให้บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม

๑๐. การร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) กระทรวงการคลัง ศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ให้ปฏิบัติตามข้อ ๗ (๒) - (๔) โดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงระยะเวลาที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนดด้วย

๑๑. การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ กจร. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพบว่า การกระทำของเจ้าหน้าที่มีมูล หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่า การกระทำจะเป็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรืออาจเข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัย ให้ส่งเรื่องให้กองบริหารทรัพยากร บุคคลดำเนินการต่อไป โดยให้สำเนาเรื่องเก็บไว้ ๑ ชุด

(๒) กรณีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพบว่า ไม่มีมูลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้ยุติเรื่อง

(๓) กรณีการพิจารณาพบว่า มีมูลฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้ดำเนินการตามจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ข้อ ๑๓

(๔) กรณีที่ กจร. พิจารณาเห็นว่า เรื่องใดเป็นเรื่องราชการสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง ให้เสนอเรื่องดังกล่าวให้ หัวหน้า กจร. ทราบหรือสั่งการตามที่เหมาะสม

ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ นับจากวันที่กรมศุลกากรได้พิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นใดของผู้ร้องเรียน



๑๒. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดี เพื่อกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นกรณีพิเศษตามความเหมาะสม

๑๓. ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง และหากยังคงปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดเดิม อาจถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดี เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมเป็นการเฉพาะราย

๑๔. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอต่ออธิบดีเพื่อยกย่องบุคคลนั้นให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๕. ในกรณีที่มีเหตุผลอันสมควร ให้ กจร. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือ หมายตราบการใด ๆ ในการป้องกันเพื่อมิให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนซ้ำขึ้นในอนาคต

๑๖. ในกรณีที่เห็นสมควร ให้ กจร. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เสนอมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบต่ออธิบดี เพื่อสั่งการให้เจ้าหน้าที่และ/หรือ หน่วยงานภายในกรมศุลกากรถือปฏิบัติ

๑๗. ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงานของ กจร. เป็นรายเดือนเสนออธิบดี ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป และรายงานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เพื่อทราบในคราวประชุมครั้งถัดไป

๑๘. เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณเสนออธิบดี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของกรมศุลกากรต่อไป

๑๙. ให้ กจร. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีงบประมาณ เสนอสำนักงาน ก.พ. เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพชร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศุลกากร

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม ศูนย์ และด้านบุคลากรทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

# (สำเนา)

ประกาศกรมศุลกากร

ที่ ๑๑ /๒๕๖๕

*Ba*  
(นางสาวเขมิกา ทองประพันธ์)

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมศุลกากร

*man*

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

.....

ด้วยข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนการรักษาจริยธรรม : กลไกและการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ หมวด ๒ กระบวนการรักษาจริยธรรม ข้อ ๔ (๒) กำหนดให้มีกลุ่มงานจริยธรรม กรมศุลกากรจึงได้จัดตั้งกลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากรขึ้น โดยมีอำนาจหน้าที่ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ดำเนินการสืบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปโดยความเรียบร้อย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีประกาศ ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศกรมศุลกากร ที่ ๔๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในประกาศนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กจร.” หมายถึง กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กจร.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำผิดวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

“เจ้าหน้าที่ศุลกากร” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกรมศุลกากร

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

/ (๒) เป็นเรื่อง ...

(๒) เป็นเรื่องที่หากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่มีอิทธิพลหรือหัวหน้า กจร. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

๓. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๕๑๙

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customscomplaint

ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กจร. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๑๐ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๔. การร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ จะต้องแจ้งข้อมูล และดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ประกอบการร้องเรียน

(๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ

(๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้

(๕) กรณีการมอบอำนาจให้ร้องเรียน ให้ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ลงลายมือชื่อในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจประกอบการร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

(๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยให้ผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดทำมาเอง

๕. กรมศุลกากร จะรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีที่ระบุหลักฐาน หรือระบุกรณีแวดล้อมชัดเจน หรือสามารถชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

กรณีที่พยานหลักฐานหรือข้อมูลของผู้ร้องเรียนไม่เพียงพอ หากหน่วยงานได้แจ้งขอให้จัดส่งพยานหลักฐานหรือข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ร้องเรียนต้องดำเนินการจัดส่งให้ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากพ้นกำหนดดังกล่าว กรมศุลกากรจะยุติการดำเนินการ

๖. เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาธิบดี ราชนินี ราชสามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคายไม่สุภาพ หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้บุคคลนั้นได้รับการดูถูก ดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังได้ หรืออาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

(๓) เป็นเรื่องที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตุลาการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตุลาการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กจร. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ไม่เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่ไม่ได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมตุลาการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กจร. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ หรือหากมีแต่ไม่ทำให้ผลของการพิจารณาที่ยุติเรื่องไปแล้วมีการเปลี่ยนแปลง

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กจร. เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

#### ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

(๑) เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้น หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าวได้

(๒) เรื่องทั่วไป กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นและได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

กรมตุลาการจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่กรมตุลาการพิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางติดต่ออื่นใดของผู้ร้องเรียน

๘. กรณีมีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ หรือข้อมูลอื่นอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการตามพระราชบัญญัติศาลการ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ที่กระทำโดยเจตนาสุจริต กรมศาลการจะปกปิดชื่อที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ

๙. กรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ตามข้อ ๘ กรมศาลการจะกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นพิเศษตามความเหมาะสม

๑๐. กรณีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง กรมศาลการจะพิจารณาดำเนินการเพื่อยกย่องผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๑. เรื่องร้องเรียนที่มีปัญหาให้หัวหน้า กจร. เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ) พชร อนันตศิลป์  
(นายพชร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศาลการ

สำเนาถูกต้อง



(นายอติศ ธรรมน้อย)  
นิติกรปฏิบัติการ



(นางอัญชลี รื่นภาคธรรม)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการส่วนอำนวยราชการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมตุลาการ

## (สำเนา)

ประกาศกรมตุลาการ

ที่ ๖๐ /๒๕๖๔

เรื่อง การคุ้มครองพยานผู้ให้ข้อมูล ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ถ้อยคำ  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมตุลาการ



เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ในภาครัฐของกรมตุลาการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านส่งเสริม  
การบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔  
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ อธิบดีกรมตุลาการ  
ออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

### ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“พยาน” หมายความว่า ผู้กล่าวหา ผู้เสียหาย ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งจะมาให้  
หรือได้ให้ข้อเท็จจริง เบาะแส หรือข้อมูลใดเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมตุลาการ  
ต่อกรมตุลาการ

“ความปลอดภัย” หมายความว่า ความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ  
ชื่อเสียง ทรัพย์สินของพยาน

“การคุ้มครอง” หมายความว่า การให้ความคุ้มครองตามมาตรการคุ้มครองเบื้องต้นตามที่  
กรมตุลาการเห็นสมควร

“เจ้าหน้าที่ตุลาการ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และ  
ลูกจ้างชั่วคราว สังกัดกรมตุลาการ

“วินัย” หมายความว่า วินัยอย่างร้ายแรงตามมาตรา ๘๕(๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ  
ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๒ การปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้ดำเนินการโดยทางลับ และให้พยานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง  
รู้ข้อเท็จจริงได้เพียงเท่าที่จำเป็น

หมวด ๑  
การร้องขอให้คุ้มครองพยาน

ข้อ ๓ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงหรือมีพฤติการณ์ที่แสดงให้เห็นได้ว่าพยานอาจไม่ได้รับความปลอดภัยก่อน ขณะ หรือหลังจากที่ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส หรือให้ถ้อยคำต่อกรมศุลกากร พยานอาจยื่นคำร้องขอให้คุ้มครองเป็นหนังสือ โดยหนังสือดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) ข้อเท็จจริงและหลักฐานแสดงรายละเอียดของพยาน ได้แก่ ชื่อตัว ชื่อสกุล ชื่อเล่น รูปถ่าย อายุ ที่อยู่ อาชีพ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้ความคุ้มครอง โดยเฉพาะความเกี่ยวพันของพยานต่อเรื่องที่ให้ข้อมูลหรือแจ้งเบาะแสหรือให้ถ้อยคำ

(๒) ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่แสดงว่าพยานอาจไม่ได้รับความปลอดภัย หรือได้รับผลกระทบจากการให้ข้อมูลหรือแจ้งเบาะแสหรือให้ถ้อยคำ

กรณีพยานได้แจ้งขอให้คุ้มครองด้วยวาจา กรมศุลกากรจะบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง แล้วให้พยานลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๔ พยานอาจยื่นคำร้องขอให้คุ้มครองพยานได้ในช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นคำร้องขอให้คุ้มครองพยานพร้อมเอกสารหลักฐานด้วยตนเองต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

(๒) ร้องขอทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ

(๓) ร้องขอทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

(๔) ร้องขอทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ เรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

(๕) ร้องขอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)

(๖) ยื่นคำร้องขอโดยตรงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกถ้อยคำ ทั้งนี้ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่นั้น ในการจัดให้มีการบันทึกคำร้องขอให้ครบถ้วน และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากรโดยเร็ว

ข้อ ๕ เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ได้รับคำร้องขอให้คุ้มครองพยาน จะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องว่า มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าพยานจะไม่สามารถได้รับความปลอดภัยหรือได้รับผลกระทบจากการให้ข้อมูล แจ้งเบาะแส หรือให้ถ้อยคำดังกล่าว หรือไม่ และเสนอกรมศุลกากรเพื่อสั่งการให้มีการคุ้มครองพยานต่อไป

ข้อ ๖ พยานที่เป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากร นอกจากจะร้องขอให้คุ้มครองพยานได้ในช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ แล้ว จะร้องขอต่อผู้บังคับบัญชา ผู้มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ ก็ได้

เมื่อผู้บังคับบัญชา ผู้มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ ได้รับคำร้องตามวรรคหนึ่ง ให้ส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากรโดยเร็ว

หมวด ๒  
การให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นบุคคลทั่วไป

ข้อ ๗ การให้ความคุ้มครองพยาน ต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นพยานที่สามารถมาให้ข้อมูล แจ้งเบาะแส หรือให้ถ้อยคำอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร และไม่มีกรกลับถ้อยคำในภายหลัง

(๒) มีพฤติการณ์ที่ชัดแจ้งแสดงให้เห็นได้ว่าพยานอาจไม่ได้รับความปลอดภัยหรือถูกข่มขู่คุกคามก่อน ขณะ หรือภายหลังจากให้ข้อมูล แจ้งเบาะแส หรือให้ถ้อยคำ

ข้อ ๘ กรมศุลกากรจะดำเนินการให้ความคุ้มครองพยานอย่างหนึ่งอย่างใด หรือหลายอย่างควบคู่กันก็ได้ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีมาตรการปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอย่างอื่นที่สามารถระบุตัวพยานได้

(๒) ไม่ใช้อำนาจไม่ว่าในทางใดหรือกระทำการอื่นใดอันเป็นการกลั่นแกล้งหรือไม่เป็นธรรมซึ่งอาจจะมีผลทำให้กระทบสิทธิหรือหน้าที่ของพยานในทางเสียหาย

(๓) แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาให้มีการคุ้มครองพยาน เพื่อมิให้พยานถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือความปลอดภัย ทั้งในด้านร่างกาย เสรีภาพ ทรัพย์สิน และความสะดวกในการติดต่อราชการ

(๔) จัดให้มีการติดต่อ สอบถามความเป็นอยู่ของพยานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อ ๙ พยานผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้ให้การคุ้มครองตามข้อ ๘ หรือการให้การคุ้มครองดังกล่าวไม่เพียงพอ อาจยื่นคำร้องเป็นหนังสือต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร เพื่อพิจารณาดำเนินการ

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มิเหตุอันควรเชื่อภายหลังว่าพยานอาจไม่ได้รับความปลอดภัย หรือถูกข่มขู่คุกคามเนื่องจากการให้ข้อมูล แจ้งเบาะแส หรือให้ถ้อยคำการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรเมื่อกรมศุลกากรเห็นเอง หรือพยานร้องขอ กรมศุลกากรอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองพยานเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ตามข้อ ๘ ก็ได้

ข้อ ๑๑ ในการดำเนินการต่าง ๆ หน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา ซึ่งมีภารกิจในการคุ้มครองพยานพึงให้เกียรติแก่พยาน ใช้อาจาสุภาพ ปฏิบัติต่อพยานอย่างมีอัธยาศัยไมตรี ไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรม คำนึงถึงวัฒนธรรมและประเพณีในท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมแก่สถานะและสภาพของพยานเป็นสำคัญ



หมวด ๓

การให้ความคุ้มครองพยานที่เป็นเจ้าหน้าที่ตุลาการ

ข้อ ๑๒ ข้าราชการสังกัดกรมตุลาการผู้ใดให้ข้อมูลต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมตุลาการ ผู้บังคับบัญชาหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานต่อผู้มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ อันเป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการ ให้ถือว่าผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่ราชการ ซึ่งได้รับความคุ้มครองพยานและอาจได้รับบำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ ตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อมูลหรือถ้อยคำตามวรรคหนึ่งจะถือว่าเป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการต่อเมื่อ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ดำเนินการทางวินัยได้ หรือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลงโทษทางวินัยแก่ผู้กระทำความผิดได้ และมีผลทำให้สามารถประหยัดงบประมาณแผ่นดินเป็นอย่างมากหรือมีผลทำให้สามารถรักษาไว้ซึ่งระบบ บริหารราชการที่ดีโดยรวมได้

ในกรณีที่ข้าราชการสังกัดกรมตุลาการผู้นั้นเป็นผู้กระทำความผิดวินัยนั้นเสียเองหรืออาจจะ ถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมในการกระทำความผิดวินัยนั้นด้วย ไม่ให้ได้รับบำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษตามข้อนี้

ข้อ ๑๓ ข้าราชการสังกัดกรมตุลาการผู้ที่จะอาจถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมในการกระทำความผิดวินัย กับข้าราชการอื่น ถ้าได้ให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา หรือให้ถ้อยคำเกี่ยวกับการกระทำความผิดวินัยที่ได้กระทำมาต่อ บุคคลหรือคณะบุคคลที่มีหน้าที่สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ และ ข้อมูลหรือถ้อยคำนั้นเป็นปัจจัยสำคัญจนเป็นเหตุให้มีการสอบสวนทางวินัยแก่ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการกระทำผิด อาจได้รับการกันเป็นพยาน การลดโทษ หรือการให้ความคุ้มครองพยานตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๑๔ การให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำตามข้อ ๑๒ หรือข้อ ๑๓ ที่จะได้รับประโยชน์ตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓ จะต้องเป็นความเชื่อโดยสุจริตว่ามีการกระทำความผิดวินัยหรือเป็นไปตามที่ตนเองเชื่อว่าเป็นความจริง และไม่มีกรกลับถ้อยคำนั้นในภายหลัง

การให้ข้อมูลหรือถ้อยคำตามวรรคหนึ่ง ไม่ถือเป็นการเปิดเผยความลับของทางราชการและ ไม่เป็นการกระทำการข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน

ข้อ ๑๕ หลักเกณฑ์และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ ความคุ้มครองพยานที่เป็นข้าราชการสังกัดกรมตุลาการ ให้เป็นไปตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ การให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๑๖ ให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และ การให้ความคุ้มครองพยาน ที่เป็นข้าราชการสังกัดกรมตุลาการ มาใช้บังคับการให้ความคุ้มครองพยาน ที่เป็นพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดกรมตุลาการ โดยอนุโลม

หมวด ๔  
การสิ้นสุดการให้ความคุ้มครองพยาน

ข้อ ๑๗ การให้ความคุ้มครองพยานจะสิ้นสุดลง เมื่อมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) พยานขอให้ยุติการคุ้มครองเป็นลายลักษณ์อักษร
- (๒) พยานไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ หรือเงื่อนไขตามที่กรมศุลกากรกำหนด โดยไม่มีเหตุอันควร
- (๓) พฤติการณ์แห่งความไม่ปลอดภัยของพยานเปลี่ยนแปลงไป และกรณีไม่มีความจำเป็นจะต้องให้ความคุ้มครองพยานอีกต่อไป
- (๔) พยานไม่มาให้ข้อมูลต่อกรมศุลกากรโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือมาแต่ไม่ให้ถ้อยคำ หรือให้ถ้อยคำแต่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ หรือให้ถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือกลับคำให้การ
- (๕) เมื่อกรมศุลกากรเห็นสมควรให้การคุ้มครองพยานสิ้นสุดลง

ข้อ ๑๘ เมื่อการให้ความคุ้มครองพยานสิ้นสุด ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร แจกเป็นหนังสือให้พยานทราบตามช่องทางที่พยานได้ร้องขอให้คุ้มครองพยาน

หมวด ๕  
การรายงานผล

ข้อ ๑๙ หากหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาเห็นว่าการคุ้มครองพยานสิ้นสุดลงแล้ว ให้รายงานผลการให้ความคุ้มครองพยานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร ต่อไป

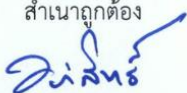
ข้อ ๒๐ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร รายงานสรุปผลการให้ความคุ้มครองพยาน ประจำปีงบประมาณให้อธิบดีกรมศุลกากร เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี

ข้อ ๒๑ คำวินิจฉัยใด ๆ ของกรมศุลกากร ให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ลงชื่อ) พชร อนันตศิลป์  
(นายพชร อนันตศิลป์)  
อธิบดีกรมศุลกากร

สำเนาถูกต้อง



(นายอภิสิทธิ์ ไชยหาญ)  
นิติกรชำนาญการ

