



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ - ๗๗๘๘

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๕๑ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง การจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก สำนักงาน กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เพื่อใช้  
ประโยชน์ในทางราชการต่อไป (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ ๗๗๘๘

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๖๕

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง การจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

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

### ความเป็นมา

๑. ด้วยคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๘๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร มีอำนาจหน้าที่ สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (รายละเอียด ปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีทั้งหมด ๑๐ ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งในตัวชี้วัดย่อย ๑๐.๒ มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ข้อ ๐๔๕ มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กำหนดรายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่เป็นมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จะต้องเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการและส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

### ข้อเท็จจริง

กคจ. สบท. ดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เสร็จเรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้กรมศุลกากรมีคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงาน และเพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) กคจ. สบท. เห็นควรจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร และเผยแพร่ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร ให้หน่วยงานภายในของกรมศุลกากรและสาธารณชนโดยทั่วไปได้รับทราบต่อไป

/จึงเรียนมา...

### ความเห็น/คำสั่ง

② ดุสิต 1 และ 2 ลงนาม/ที่นี้ในชั้นขอ ผอ.นิตยสาร 3๒ ลงนาม ลงนามในรูปของ อธิบดีกรมศุลกากร เพื่อได้ให้ทราบดี. ผอ.กรมศุลกากร

๑๐.  
๑๕/๑/๖๒.

(นายกฤษฎา จินะวิจารณ์)  
อธิบดีกรมศุลกากร

③ เรียน ผอ.กคจ.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามกรมฯ ส่งกรมฯ ② ต่อไป

๒๕/๑/๖๒

(นางนันทิยา ศิริคุปต์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากเห็นชอบโปรด

๑. อนุมัติคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร (เอกสารแนบ ๓)

๒. อนุมัติให้ กคจ. สบท. เผยแพร่คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร  
ลงใน Intranet และ Website ของกรมศุลกากร



(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

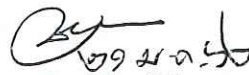
ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม



(นางนันทฐิตา ศิริคุปต์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

ผู้ช่วยหัวหน้า กคจ.



(นายบุญเทียม โชควัฒนา)

รองอธิบดีกรมศุลกากร

ณ วันที่ ๓๑ กคจ.



## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

## คำนำ

การร้องเรียนและร้องทุกข์ เป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและ ร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ประกอบด้วย ขั้นตอน กระบวนการ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ และเพื่อประโยชน์ในการจัดการหรือตอบสนองข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ให้มี ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม และทันการณ์ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรต่อไป

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๑
๓. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	๒
๔. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน.....	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน.....	๓
๗. กระบวนการตอบสนองเรื่องร้องเรียน.....	๔
๘. การติดตามประเมินผล.....	๕
๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๕

### ภาคผนวก

- แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- แบบรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร
- คำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๘๒/๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐
- คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ ๓/๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐
- ประกาศกรมศุลกากร ที่ ๔๗/๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐



## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ปวงข้าราชการเกิดสำนึกถึงซึ่งและเที่ยงธรรมในหน้าที่ ผดุงเกียรติและศักดิ์ศรีข้าราชการ ควรแก่ความไว้วางใจและเชื่อมั่นของประชาชน และดำรงตนตั้งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีงามสมกับความเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวผู้ทรงเป็นตัวอย่างแห่งธรรมจรรยาอันสูงสุด

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยการดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการเจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องไม่ยอมรับและต่อต้านแสดงความรังเกียจผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันส่งผลให้การทุจริตและประพฤติมิชอบลดลงได้อีกทางหนึ่ง

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการเรื่องร้องเรียนรวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ

๓) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา เข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการพิจารณาการจัดการเรื่องร้องเรียนรวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๔) เป็นช่องทางให้ประชาชนโดยทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะแจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๕) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา ใช้เป็นคู่มือและการอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๖) เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการบริหารการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากรได้อย่างชัดเจน

### ๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑) เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ได้รับการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) การพิจารณาการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

๓) ประชาชนโดยทั่วไปสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูล หรือเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๔) จำนวนเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนลดน้อยลง

๕) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้บังคับบัญชา มีความรู้ ความเข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการ ในการบริหารจัดการหรือตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ๔. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของราชการ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๗ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่มีการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินการ หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมศุลกากร ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของกรมศุลกากร

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

กคจ. หมายถึง กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการและจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



## ๕. ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนมี ๙ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customshearing

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

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

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กคจ. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมา ร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

## ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้ายพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชาธิบดี ราชนินี ราชสามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศ ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะใช้ถ้อยคำหยาบคาย หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นความผิดตามกฎหมาย

(๓) เป็นเรื่องที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นกรณีที่ระบุยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศุลกากร

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เว้นแต่กรณีเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กคจ. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่มีได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่สำคัญและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากร หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กคจ. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้รับการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่ หัวหน้า กคจ. โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมศุลกากรเห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

#### ๗. กระบวนการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(๑.๑) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(๑.๒) ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๑.๓) บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน และรายงานให้ ผอ. กคจ. ทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

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

(๒) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(๒.๑) สำเนาเรื่องร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัยเพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(๒.๒) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐาน เอกสารทั้งปวง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ กคจ. ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำหนังสือเพื่อขอขยายเวลาตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็นรวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(๓) กรณีเป็นเรื่องที่มีสำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กคจ. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ กคจ. ในการลงพื้นที่

(๔) กคจ. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว

ให้เสนอรายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ หัวหน้า กคจ. เพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่กรมศุลกากรพิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

#### ๘. การติดตามประเมินผล

มีการจัดทำข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาตามช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข รายงานให้กรมศุลกากรทราบ ดังนี้

- (๑) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน
- (๒) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาส
- (๓) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นรายปีงบประมาณ
- (๔) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน
- (๕) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเภทข้อร้องเรียน
- (๖) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน
- (๗) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามสถานะของเรื่องร้องเรียน
- (๘) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ
- (๙) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
- (๑๐) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานตรวจสอบ
- (๑๑) รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

#### ๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ : ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

พิจารณาจากระดับความสำเร็จจากการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน มีการกำหนดชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นการชัดเจน จัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลายจำนวนมากถึง ๙ ช่องทาง มีการจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหรือการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา และมีการตอบสนองเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

# ภาคผนวก



# การดำเนินการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน

9

ช่องทาง

รับเรื่องร้องเรียน



สายด่วน  
โทร 1332



ผ่าน สปบ.  
กค. GCC1111



โทรสาร  
0-2667-6919



ไปรษณีย์



LINE ID:  
@customshearing



สื่อสาร  
มวลชน



E-mail :  
ctc@customs.go.th

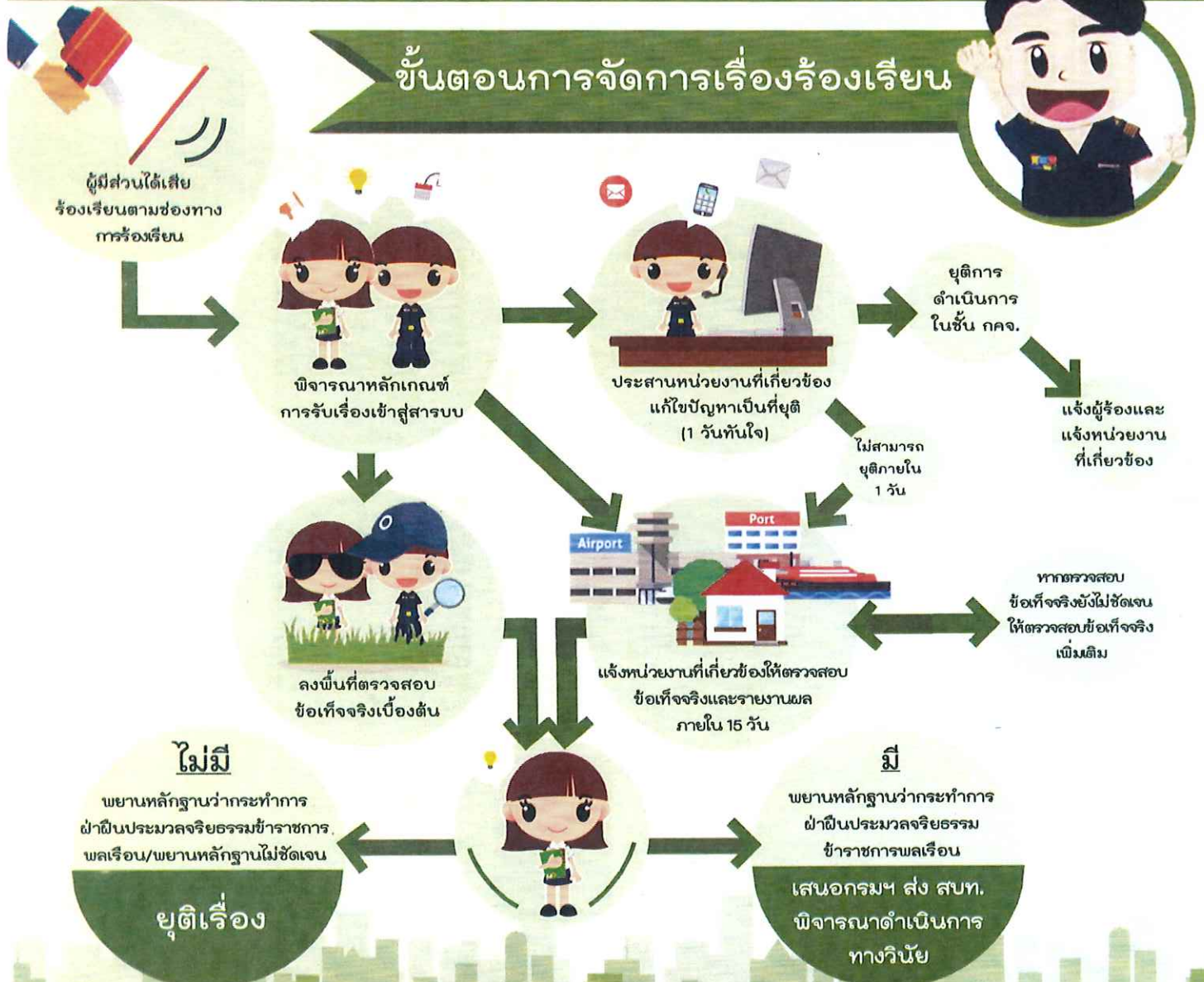


ติดต่อ  
ด้วยตนเอง  
ที่ กคจ.



หน่วยงานราชการอื่น  
เช่น ป.ป.ช. สตง. ดส

## ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน





# แบบรับเรื่องร้องเรียน

## กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร


☐ ผ่านโทรศัพท์สายด่วนศุลกากร 1332

☐ มาด้วยตนเอง

วันที่ ..... เวลา .....

เรื่อง .....

### ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล .....

ที่อยู่ .....

เบอร์โทรศัพท์ ..... E-mail .....

### ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อ-สกุล .....

ตำแหน่ง .....

สังกัด .....

### การดำเนินการ

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

เรียบ หัวหน้า กดจ.

☐ ดำเนินการแล้วเสร็จ/ เห็นควรยุติการดำเนินการได้

☐ แจ้งกลับผู้ร้องเรียนแล้ว

☐ อื่น ๆ .....

ผู้ดำเนินการ

คำสั่ง : เรื่องร้องเรียน

☐ ดำเนินการตามเสนอ

☐ อื่น ๆ .....

(.....)

☐ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน (1 วันทันใจ)

☐ อยู่ระหว่างการดำเนินการ

ผู้รับแจ้ง .....

(โปรดพลิก)



## รายละเอียดเรื่องร้องเรียน



ผ่านโทรศัพท์สายด่วนตุลาการ 1332

บำบัดด้วยตนเอง

กคจ. รับที่ ..... ลงวันวันที่ .....

๔  
๑๕๐๓

รายละเอียด

ผู้รับแจ้ง .....

ที่ กค ๐๕๑๖/ว ๒๗๕

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก สำนักงาน กลุ่ม และด้านบุคลากรทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

นางธนพร เทียนส่องแสง  
นางธนพร เทียนส่องแสง)

ผู้อำนวยการส่วนเลขานุการกรม ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมตุลาการ

## สำเนา

คำสั่งกรมตุลาการ

ที่ ๑๙๒ /๒๕๖๐

เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการ

เพื่อให้การดำเนินการตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ข้อ ๑๗ ที่กำหนดให้จัดตั้ง  
กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมในทุกส่วนราชการ ขึ้นตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ  
โปร่งใส เป็นธรรม และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔  
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๔ แห่ง  
พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติตุลาการ พุทธศักราช ๒๕๖๔  
ประกอบ ข้อ ๑๗ ของประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน อธิบดีกรมตุลาการ จึงมีคำสั่ง ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งกรมตุลาการ ที่ ๒๑๑/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง  
จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการ และคำสั่งกรมตุลาการ ที่ ๓๐๖/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๒  
มิถุนายน ๒๕๕๔ เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งกรมตุลาการ ที่ ๒๑๑/๒๕๕๗

๒. ให้จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการ ใช้ชื่อย่อว่า “กคจ.” มีอำนาจหน้าที่  
ตามประมวลจริยธรรม ข้อ ๑๗ ดังนี้

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| ๒.๑ อธิบดี  | หัวหน้า กคจ.          |
| ๒.๒ รองอธิบดีที่กำกับดูแลสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล   | รองหัวหน้า กคจ.       |
| ๒.๓ ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล   | ผู้ช่วยหัวหน้า กคจ.   |
| ๒.๔ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ของกลุ่มคุ้มครอง<br>และส่งเสริมจริยธรรม สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล | เจ้าหน้าที่ประจำ กคจ. |

๓. การสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน  
ข้อ ๑๗ (๒) ให้ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมดำเนินการ ดังนี้

- |  |
|--|
| ๓.๑ พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง  |
| ๓.๒ กรณีหากเป็นเรื่องการแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ หรือแจ้งเป็นข้อมูล ให้ส่งเรื่อง<br>ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ |
| ๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งอันมิให้รับเป็นเรื่องร้องเรียน<br>ให้สั่งยุติการดำเนินการ        |

/๓.๔ กรณีมี...



๓.๔ กรณีมีการถอนเรื่องร้องเรียน หรือมีข้อความในลักษณะทำนองเช่นนั้น เป็นลายลักษณ์อักษร ให้สั่งยุติการดำเนินการ เว้นแต่เรื่องร้องเรียนมีข้อเท็จจริงหรือพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรืออยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการต่อไป

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

๓.๖ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงมีมูลการฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมตุลาการ ให้เสนอรองหัวหน้า กคจ. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๓.๗ กรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงมีมูลการฝ่าฝืนจริยธรรม ให้เสนอรองหัวหน้า กคจ. ส่งเรื่องให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการ

๓.๘ กรณีที่เห็นว่าเรื่องใดเป็นเรื่องที่มีความสำคัญให้เสนอรองหัวหน้า กคจ. หรือ หัวหน้า กคจ. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๔. การจัดการประชุมคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมตุลาการ มอบหมายให้ผู้อำนวยการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม และหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมจริยธรรม เป็นผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการ จริยธรรมประจำกรมตุลาการ

๕. ให้รายงานผลการดำเนินการของ กคจ. เป็นรายเดือนให้อธิบดีกรมตุลาการ และ คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมตุลาการ เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๖. ให้รายงานสรุปผลการดำเนินงานของ กคจ. ประจำปีงบประมาณ ให้สำนักงาน ก.พ. และ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๓๐ ตุลาคม ของทุกปี

๗. ให้ทุกหน่วยราชการดำเนินการตามที่คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมตุลาการ หรือ กคจ. แจ้ง โดยให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมตุลาการ หรือ กคจ. ในการ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

๘. ให้ทุกหน่วยราชการจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อประสานงานกับ กคจ. ในการแก้ปัญหา หรือ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ลงชื่อ กุลิศ สมบัติศิริ

(นายกุลิศ สมบัติศิริ)

อธิบดีกรมตุลาการ

สำเนาถูกต้อง



(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

นิติกรชำนาญการ

ที่ กค ๐๕๑๖/ว ๒๗๖

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก สำนักงาน กลุ่ม และด้านตุลาการทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

นางธนพร เทียนส่องแสง  
(นางธนพร เทียนส่องแสง)

ผู้อำนวยการส่วนเลขานุการกรม ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมตุลาการ

## สำเนา

คำสั่งทั่วไปกรมตุลาการ

ที่ ๓ /๒๕๖๐

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมตุลาการ

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตุลาการ การสืบสวนข้อเท็จจริง การพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผลการสืบสวนข้อเท็จจริง การวินิจฉัยสั่งการ อย่างใดอย่างหนึ่ง และการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการ มีความโปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรฐาน สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติตุลาการ พุทธศักราช ๒๕๖๙ ประกอบกับข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ แห่งประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน อธิบดีกรมตุลาการ จึงมีคำสั่ง ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่งทั่วไปกรมตุลาการ ที่ ๑๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมตุลาการ

๒. ในคำสั่งนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมตุลาการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กคจ.” หมายถึง กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการ

“หัวหน้า กคจ.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการ

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

“เจ้าหน้าที่ตุลาการ” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ของกรมตุลาการ

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอ ที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและขอความช่วยเหลือ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

(๒) เป็นเรื่องหากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือ มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมตุลาการอย่างร้ายแรง

(๓) เป็นเรื่องที่มีอธิบดีหรือหัวหน้า กคจ. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที

“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที



๓. หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งนี้ อยู่ภายใต้บังคับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และหลักเกณฑ์ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ทั้งนี้ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นความลับ

๔. การร้องเรียนมี ๙ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๙๑๙
- ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customshearing
- ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ
- ช่องทางที่ ๕ : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ [ctc@customs.go.th](mailto:ctc@customs.go.th)
- ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กคจ. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน
- ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
- ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง
- ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๕. เมื่อมีการร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ หากข้อมูลยังไม่ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กคจ. สอบถามหรือแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมต่อผู้ร้องเรียน 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 โดยผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดหาตนเอง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ มิให้ กคจ. รับเป็นเรื่องร้องเรียน

- (๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาธิบดี ราชินี ราชสามี รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก
- (๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคาย หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

/ (๓) เป็นเรื่องที่...

(๓) เป็นเรื่องที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตุลาการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตุลาการ เว้นแต่กรณีเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดตามกฎหมายตุลาการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กคจ. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่ไม่ได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่สำคัญและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมตุลาการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กคจ. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้มีการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กคจ. โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมตุลาการ เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องราวร้องเรียน

๗. การร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ให้เจ้าหน้าที่ กคจ. บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบรับเรื่องราวร้องเรียนแนบท้ายคำสั่งนี้ และดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

(๑.๑) ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

(๑.๒) ให้ประสานกับผู้ร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๑.๓) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในแบบรับเรื่องราวร้องเรียน และรายงาน ผอ. กคจ. เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ หรือพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

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

(๒) กรณีเป็นเรื่องทั่วไป

(๒.๑) ให้สำเนาเรื่องราวร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องส่งให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยแจ้งให้คุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องประสบภัยเพราะเหตุร้องเรียนดังกล่าว

(๒.๒) ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยบันทึกคำให้การของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐาน เอกสารทั้งปวง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ กคจ. ทราบ ภายใน ๑๕ วัน

/หรือตาม...



หรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ทำเป็นหนังสือเพื่อขอขยายเวลาการตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าว โดยต้องแสดงผลของความจำเป็นรวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

(๓) กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง กคจ. มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ กคจ. ในการลงพื้นที่ดังกล่าว

(๔) ให้ กคจ. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานครบถ้วน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้เสนอรายงานเหตุผลความจำเป็นต่อ หัวหน้า กคจ. เพื่อพิจารณาสั่งการ

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

๙. การร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ประจำ กคจ. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยุติปัญหาการร้องเรียน และแจ้งข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยืนยันที่จะร้องเรียน ให้บันทึกข้อร้องเรียนตามแบบรับเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติตามข้อ ๗ โดยอนุโลม

๑๐. การร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) กระทรวงการคลัง ศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับการร้องเรียนทางโทรสาร ทาง Application LINE ทางไปรษณีย์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางสื่อสารมวลชน ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงระยะเวลาที่หน่วยงานดังกล่าวกำหนดด้วย

๑๑. การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ กคจ. ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีพิจารณาข้อร้องเรียนพบว่า มีข้อเท็จจริงอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

(๒) กรณีพิจารณาข้อร้องเรียนพบว่า มีมูลอันควรกล่าวหาเจ้าหน้าที่ว่าเป็นความผิดวินัย ให้ส่งเรื่องให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการทางวินัยต่อไป โดยให้สำเนาเรื่องเก็บไว้ ๑ ชุด

(๓) กรณีพิจารณาข้อร้องเรียนพบว่า ไม่มีมูลความผิดตามกฎหมาย หรือไม่มีมูลความผิดทางวินัย ให้ยุติเรื่อง

(๔) กรณีพบว่า มีมูลฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ให้ดำเนินการตามจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ข้อ ๑๓

(๕) กรณีพิจารณาเห็นว่า เรื่องใดเป็นเรื่องราชการสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากร ให้เสนอเรื่องดังกล่าวให้อธิบดีกรมศุลกากร ทราบหรือสั่งการตามที่เห็นสมควร

ทั้งนี้ ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับจากวันที่กรมศุลกากรได้พิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๑๒. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ให้ กคจ. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมตุลาการ เสนอต่ออธิบดีเพื่อกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นกรณีพิเศษตามความเหมาะสม

๑๓. ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตุลาการ ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง และหากยังคงปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดเดิม อาจถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้ กคจ. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมตุลาการ เสนอต่ออธิบดี เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมเป็นการเฉพาะราย

๑๔. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง ให้ กคจ. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมตุลาการ เสนอต่ออธิบดีเพื่อยกย่องบุคคลนั้น ให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๕. ในกรณีที่มิมีเหตุผลอันสมควร ให้ กคจ. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือหามาตรการใด ๆ ในการป้องกันการกระทำความผิด หรือป้องกันมิให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียนขึ้นในอนาคต

๑๖. ในกรณีที่เห็นสมควร ให้ กคจ. โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมตุลาการ เสนอมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบต่ออธิบดี เพื่อสั่งการให้เจ้าหน้าที่และ/หรือหน่วยงานภายในกรมตุลาการถือปฏิบัติ

๑๗. ให้ กคจ. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทข้อร้องเรียน และผลการดำเนินงานของ กคจ. เป็นรายเดือนเสนออธิบดีและคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมตุลาการ ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๑๘. เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้ กคจ. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทข้อร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปีเสนออธิบดี เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของกรมตุลาการต่อไป

๑๙. ให้ กคจ. จัดทำรายงาน ข้อมูล สถิติ การจำแนกประเภทข้อร้องเรียน และผลการดำเนินงาน เป็นรายปี เสนอกระทรวงการคลังและสำนักงาน ก.พ. เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๓๐ ตุลาคม ของทุกปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ลงชื่อ กุลิศ สมบัติศิริ

(นายกุลิศ สมบัติศิริ)

อธิบดีกรมตุลาการ

สำเนาถูกต้อง

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

นิติกรชำนาญการ



ที่ กค ๐๕๑๖/ว ๒๗๗

๗ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก สำนักงาน กลุ่ม และด้านตุลาการทุกแห่ง เพื่อโปรดทราบ

นางธนพร เทียนส่องแสง  
(นางธนพร เทียนส่องแสง)

ผู้อำนวยการส่วนเลขานุการกรม ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมตุลาการ

## สำเนา

ประกาศกรมตุลาการ

ที่ ๕๗ /๒๕๖๐

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมตุลาการ

ด้วยประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ข้อ ๑๗ ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดตั้ง  
กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กรมตุลาการจึงได้จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการขึ้น โดยให้มี  
อำนาจหน้าที่ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตุลาการ  
ดำเนินการสืบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปโดยความเรียบร้อย  
ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสอดคล้องตาม  
พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประมวลจริยธรรม  
ข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔  
ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓  
แห่งพระราชบัญญัติตุลาการ พุทธศักราช ๒๕๖๙ ประกอบกับข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ แห่งประมวลจริยธรรม  
ข้าราชการพลเรือน อธิบดีกรมตุลาการ จึงมีประกาศ ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศกรมตุลาการ ที่ ๕๑/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง  
วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมตุลาการ

๒. ในประกาศนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมตุลาการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กคจ.” หมายถึง กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการ

“หัวหน้า กคจ.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการ

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

“เจ้าหน้าที่ตุลาการ” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว  
ของกรมตุลาการ

“เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที” หมายถึง เรื่องที่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนหรือเพียงพอ  
ที่จะดำเนินการได้ทันที และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและขอความช่วยเหลือ  
ซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

(๒) เป็นเรื่องที่หากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือ  
มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมตุลาการอย่างร้ายแรง

/(๓) เป็นเรื่อง ...

18016

(๓) เป็นเรื่องที่อธิบดีหรือหัวหน้า กคจ. สั่งการให้ดำเนินการโดยทันที  
“เรื่องทั่วไป” หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่มีใช้เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

๓. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ตุลาการ สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๒ : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐-๒๖๖๗-๖๔๑๔

ช่องทางที่ ๓ : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customshearing

ช่องทางที่ ๔ : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

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

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กคจ. เห็นควรรับเป็นเรื่องราวร้องเรียน

ช่องทางที่ ๗ : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ  
เดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมตุลาการ กรมตุลาการ ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย  
เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการตุลาการ หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

๔. การร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ จะต้องแจ้งข้อมูล  
และดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ  
รวมทั้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ประกอบการร้องเรียน

(๒) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๓) คำขอที่ต้องการให้ส่วนราชการดำเนินการ

(๔) หน่วยงานหรือบุคคลที่ผู้ร้องเรียนเคยแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้

(๕) กรณีการมอบอำนาจให้ร้องเรียน ให้ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ลงลายมือชื่อ  
ในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจประกอบ  
การร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

(๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถ  
สื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดหาเอง

๕. กรมตุลาการ จะรับพิจารณาข้อร้องเรียนเฉพาะกรณีที่ระบุหลักฐาน หรือระบุกรณีแวดล้อม  
ชัดเจน หรือสามารถชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

กรณีที่พยานหลักฐานไม่เพียงพอ ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายใน ๑๕ วัน นับแต่  
วันที่ได้รับแจ้ง หากพ้นกำหนดดังกล่าว กรมตุลาการจะยุติการดำเนินการ

๖. เรื่องที่ร้องเรียนจะต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย  
พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ หรือพระราชอาชิต ราชนิ ราชสำนัก  
รัชทายาทหรือประมุขแห่งรัฐต่างประเทศ หรือผู้แทนแห่งรัฐต่างประเทศ ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มาสู่ราชสำนัก

(๒) เป็นเรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคาย หรือเป็นการดูถูก ดูหมิ่น หรือ  
หมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

/(๓) เป็นเรื่องที่ ...



(๓) เป็นเรื่องที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

(๔) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าผู้ร้องเรียนมิได้มีเจตนาที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตุลาการ

(๕) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตุลาการ เว้นแต่กรณีเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดตามกฎหมายตุลาการ

(๖) เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อ กคจ. สอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ติดต่อกลับภายในระยะเวลาอันสมควร

(๗) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๘) เป็นเรื่องที่มีลักษณะขัดขวางกระบวนการยุติธรรม หรือการใช้สิทธิของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

(๙) เป็นเรื่องที่ได้เห็นได้ชัดแจ้งว่าเป็นเรื่องส่วนตัว มิได้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือเหตุเพราะได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพิจารณาไม่ก่อประโยชน์อย่างใดต่อทางราชการ

(๑๐) เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๑๑) เป็นเรื่องที่มีได้เข้ามาตามช่องทางของการร้องเรียน เว้นแต่เป็นเรื่องที่สำคัญและกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมตุลาการ หรือเป็นเรื่องที่ หัวหน้า กคจ. ได้มอบหมาย

(๑๒) เป็นเรื่องที่เคยได้รับการพิจารณาและยุติเรื่องไปแล้ว โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่

(๑๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามที่หัวหน้า กคจ. โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมตุลาการเห็นควรไม่รับเป็นเรื่องราวร้องเรียน

#### ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

(๑) เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้น หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าวได้

(๒) เรื่องทั่วไป กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นและได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

กรมตุลาการ จะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่กรมตุลาการพิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๘. กรณีมีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ หรือข้อมูลอื่นอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการตามพระราชบัญญัติตุลาการ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแสด ที่กระทำโดยเจตนาสุจริต กรมตุลาการจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแสด และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ

๙. กรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแสด อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแสด ตามข้อ ๘ กรมตุลาการจะกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นกรณีพิเศษตามความเหมาะสม

๑๐. กรณีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง กรมศุลกากรจะพิจารณาดำเนินการเพื่อยกย่องผู้ร้องเรียนผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๑. เรื่องร้องเรียนที่มีปัญหาให้หัวหน้า กคจ. เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ลงชื่อ กุลิศ สมบัติศิริ  
(นายกุลิศ สมบัติศิริ)  
อธิบดีกรมศุลกากร

สำเนาถูกต้อง

(นายวิสูตร สิงห์สง่า)  
นิติกรชำนาญการ