



ประกาศกรมศุลกากร

ที่ ๕๗ / ๒๕๖๐

เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

ด้วยประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ข้อ ๑๗ ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กรมศุลกากรจึงได้จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากรขึ้น โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ดำเนินการสืบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปโดยความเรียบร้อย ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พุทธศักราช ๒๔๖๙ ประกอบกับข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ แห่งประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน อธิบดีกรมศุลกากร จึงมีประกาศ ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศกรมศุลกากร ที่ ๙๑/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร

๒. ในประกาศนี้

“อธิบดี” หมายถึง อธิบดีกรมศุลกากร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

“กคจ.” หมายถึง กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

“หัวหน้า กคจ.” หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

“ประพฤติมิชอบ” 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) เป็นเรื่องและผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรอความช่วยเหลือซึ่งสามารถแก้ไขได้ในทันที

(๒) เป็นเรื่องหากมิได้รับการแก้ไขในทันที ปัญหาจะลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โต หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรอย่างร้ายแรง

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

๓. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อน หรือพบเห็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทาง 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

ช่องทางที่ ๖ : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กคจ. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

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

ช่องทางที่ ๘ : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ ๙ : 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 ลงลายมือชื่อ  
ในใบมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจประกอบ  
การร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลให้แนบสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลด้วย

(๖) การร้องเรียนต้องจัดทำเป็นภาษาไทย กรณีผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติและไม่สามารถ  
สื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ให้สื่อสารผ่านทางล่าม โดยผู้ร้องเรียนเป็นผู้จัดหาเอง

๕. กรมศุลกากร จะรับพิจารณาข้อร้องเรียนเฉพาะกรณีพื้นฐาน หรือระบุกรณีแวดล้อม  
ชัดเจน หรือสามารถชี้พยานบุคคลที่แน่นอนได้เท่านั้น

กรณีที่พยานหลักฐานไม่เพียงพอ ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายใน ๑๕ วัน นับแต่  
วันที่ได้รับแจ้ง หากพ้นกำหนดดังกล่าว กรมศุลกากรจะยุติการดำเนินการ

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) 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. โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมตุลาการ เห็นควรไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

#### ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

(๑) เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่อาจดำเนินการเช่นนั้น หรือเป็นเรื่องที่ไม่อาจหาข้อยุติในระยะเวลาดังกล่าวได้

(๒) เรื่องทั่วไป กรมตุลาการจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นและได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วน

กรมตุลาการ จะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่กรมตุลาการพิจารณาแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีไม่ปรากฏที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๘. กรณีมีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ หรือข้อมูลอื่นอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการตามพระราชบัญญัติตุลาการ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ที่กระทำโดยเจตนาสุจริต กรมตุลาการจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ

๙. กรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส อาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส ตามข้อ ๘ กรมตุลาการจะกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นกรณีพิเศษตามความเหมาะสม

๑๐. กรณีการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง กรมศุลกากรจะพิจารณาดำเนินการเพื่อยกย่องผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป

๑๑. เรื่องร้องเรียนที่มีปัญหาให้หัวหน้า กคจ. เป็นผู้วินิจฉัย คำวินิจฉัยถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายกุลิศ สมบัติศิริ)

อธิบดีกรมศุลกากร

# แบบรับเรื่องร้องเรียน

## กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร

ผ่านโทรศัพท์สายด่วนศุลกากร 1332

มาด้วยตนเอง

วันที่ ..... เวลา .....

เรื่อง .....

**ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

ชื่อ-สกุล .....

ที่อยู่ .....

เบอร์โทรศัพท์ ..... E-mail .....

**ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน**

ชื่อ-สกุล .....

ตำแหน่ง .....

สังกัด .....

**การดำเนินการ**

.....

.....

.....

.....

เรียน หัวหน้า กดง.

 ดำเนินการแล้วเสร็จ/ เห็นควรยุติการดำเนินการได้ แจ้งกลับผู้ร้องเรียนแล้ว อื่น ๆ .....

.....

ผู้ดำเนินการ

คำสั่ง : เรื่องร้องเรียน

 ดำเนินการตามเสนอ อื่น ๆ .....

.....

(.....)

ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน (1 วันทันที)

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

ผู้รับแจ้ง .....

(โปรดพลิก)

